

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**



**TESIS DOCTORAL**

**La seguridad y su comunicación en la organización de  
grandes eventos**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR**

**PRESENTADA POR**

**Carlos Moreno Clemente**

**Directores**

**Francisco García García**  
**Felisa Arribas Pérez**  
**Olga Sánchez González**

**Madrid**

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

PROGRAMA DE DOCTORADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL,  
PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS



**TESIS DOCTORAL**

**LA SEGURIDAD Y SU COMUNICACIÓN EN LA  
ORGANIZACIÓN DE GRANDES EVENTOS**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR PRESENTADA POR

Carlos Moreno Clemente

Bajo la dirección de  
Dr. Francisco García García  
Dra. Felisa Arribas Pérez  
Dra. Olga Sánchez González

Madrid, 2019



**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS  
PRESENTADA PARA OBTENER EL TÍTULO DE DOCTOR**

D./Dña. Carlos Moreno Clemente,  
estudiante en el Programa de Doctorado Comunicación Audiovisual, Publicidad y RRPP,  
de la Facultad de Ciencias de la Información ☒ de la Universidad Complutense de  
Madrid, como autor/a de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor y  
titulada:

LA SEGURIDAD Y SU COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE GRANDES EVENTOS

y dirigida por: D. Francisco García García, Dña. Felisa Arribas Pérez y Dña. Olga Sánchez González

**DECLARO QUE:**

La tesis es una obra original que no infringe los derechos de propiedad intelectual ni los derechos de propiedad industrial u otros, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, en particular, la Ley de Propiedad Intelectual (R.D. legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, modificado por la Ley 2/2019, de 1 de marzo, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia), en particular, las disposiciones referidas al derecho de cita.

Del mismo modo, asumo frente a la Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría o falta de originalidad del contenido de la tesis presentada de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En Madrid, a 19  de mayo  de 2019



Fdo.: \_\_\_\_\_





**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO DE TEORÍAS Y ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL,  
PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS

**TESIS DOCTORAL**

# **LA SEGURIDAD Y SU COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE GRANDES EVENTOS**

Autor:  
Carlos Moreno Clemente

Directores de Tesis:  
Dr. Francisco García García  
Dra. Felisa Arribas Pérez  
Dra. Olga Sánchez González

Madrid, 2019

© Carlos Moreno Clemente



## **Agradecimientos**

A Francisco García, Felisa Arribas y Olga Sánchez, por ser los referentes que han marcado y definido el camino de este trabajo. Su cercana mirada multidisciplinar y su voluntad por hacer que este campo del conocimiento evolucione han sido motivo de impulso para la investigación. De la misma forma quiero expresar mi gratitud por haberme ofrecido la oportunidad de formar parte de la comunidad académica universitaria, de la cual he sentido el total apoyo para realizar actividades, acompañado por su presencia, consejo y dedicación constantes.

A todas las personas que han participado en la presente investigación. Sin la colaboración de todas ellas, que han aportado su tiempo y conocimientos, no podríamos disponer de los valiosos datos para este trabajo académico. Quiero mostrar un especial agradecimiento a todos aquellos profesionales de la seguridad y la comunicación que, de manera anónima y desinteresada, han querido formar parte del estudio, así como a las instituciones y autoridades que, en muchos casos, lo han facilitado.

A Marta, por ser siempre el motor que me impulsa para avanzar y por apoyarme incondicionalmente en cualquier tipo de decisión.





# ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>15</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.1. Objeto y contexto de la investigación.....	17
1.2. Objetivo principal .....	21
1.3. Justificación personal y social.....	21
1.4. Finalidad .....	26
1.5. Oportunidad .....	27
1.6. Recursos documentales .....	28
1.7. Estructura de la tesis.....	29
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>31</b>
2.1. Los conceptos de evento y seguridad .....	31
2.2. Los grandes eventos y la seguridad, una compleja relación .....	50
2.3. Riesgos para la seguridad de un gran evento.....	58
2.3.1. Riesgos naturales en grandes eventos.....	64
2.3.2. Riesgos sanitarios y alimentarios en grandes eventos.....	71
2.3.1. La concentración de personas como riesgo en los grandes eventos .....	78
2.3.2. El riesgo vinculado al terrorismo en los grandes eventos.....	86
2.3.3. Riesgos asociados a delitos contra la propiedad, el patrimonio y las personas en grandes eventos.....	93
2.3.4. Riesgos asociados a las instalaciones y a la prevención en grandes eventos .....	97
2.4. Elementos de la seguridad en un gran evento .....	100
2.4.1. La seguridad pública y privada en los grandes eventos .....	101
2.4.2. Los equipos sanitarios y de emergencia en los eventos .....	108
2.4.3. Medios técnicos para la seguridad y autoprotección en grandes eventos.....	112
2.4.4. El transporte y la movilidad en grandes eventos .....	119
2.5. La tecnología como riesgo y oportunidad para los grandes eventos .....	122

2.6.	La comunicación de la seguridad en un gran evento .....	127
2.6.1.	Las partes interesadas y la reputación en un gran evento.....	130
2.6.2.	La información sobre seguridad al asistente de un evento.....	135
2.6.3.	La comunicación de la seguridad de un gran evento en redes sociales.....	141
2.7.	Conclusiones del marco teórico .....	153
3.	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>157</b>
3.1.	Descripción de la situación actual .....	157
3.2.	Preguntas de investigación .....	158
3.3.	Objetivos generales y específicos.....	158
3.4.	Hipótesis .....	159
3.5.	Metodología.....	159
3.5.1.	Técnicas de investigación .....	160
3.5.2.	Muestra de la encuesta a asistentes a grandes eventos.....	161
3.5.3.	Muestra de las entrevistas a expertos nacionales de seguridad en grandes eventos .	169
3.5.4.	Muestra de las entrevistas a expertos internacionales de seguridad en grandes eventos .....	170
3.5.5.	Muestra de entrevistas a gestores de redes sociales nacionales especializados en comunicación de seguridad .....	173
4.	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS .....</b>	<b>175</b>
4.1.	Datos obtenidos de las encuestas a asistentes a grandes eventos.....	175
4.2.	Datos obtenidos de las entrevistas a expertos nacionales de seguridad en grandes eventos .....	191
4.3.	Datos obtenidos de las entrevistas a expertos internacionales de seguridad en grandes eventos .....	216
4.4.	Datos obtenidos de las entrevistas a gestores de redes sociales nacionales especializados en comunicación de seguridad .....	240
4.5.	Comparativa y análisis de resultados .....	256
5.	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>273</b>
5.1.	Contraste de hipótesis .....	273
5.2.	Conclusiones generales .....	282

<b>6. DISCUSIÓN .....</b>	<b>292</b>
6.1. Análisis de resultados .....	292
6.2. Futuras líneas de investigación.....	294
<b>7. APLICACIÓN.....</b>	<b>297</b>
<b>8. FUENTE DE CONSULTA.....</b>	<b>299</b>
<b>9. INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>323</b>
<b>ANEXO I: ENTREVISTAS A EXPERTOS EN SEGURIDAD NACIONALES.....</b>	<b>331</b>
Entrevista 1: Especialista y Consultor de Seguridad en Grandes Eventos .....	332
Entrevista 2: Miembro de Seguridad Pública .....	335
Entrevista 3: Miembro de Seguridad Pública .....	338
Entrevista 4: Consultor de Seguridad, Miembro Seguridad Pública.....	341
Entrevista 5: Director Empresa Seguridad Privada, Especialista en Grandes Eventos	344
Entrevista 6: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos .....	347
Entrevista 7: Miembro de Bomberos y Protección Civil .....	350
Entrevista 8: Responsable de Prevención en Grandes Eventos .....	354
Entrevista 9: Miembro de Seguridad Pública, Especialista en Grandes Eventos .....	357
Entrevista 10: Director de Seguridad Privada .....	360
Entrevista 11: Consultor, Especialista en Prevención y Autoprotección .....	364
Entrevista 12: Detective Privado, Especialista en Grandes Eventos .....	367
Entrevista 13: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos .....	370
Entrevista 14: Responsable de Protección Civil, Especialista en Grandes Eventos ....	373
Entrevista 15: Directora de Seguridad, Criminóloga .....	376
Entrevista 16: Responsable de Seguridad en Grandes Eventos, Miembro Seguridad Pública .....	380
Entrevista 17: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos .....	383
Entrevista 18: Directora de Seguridad Privada en Grandes Eventos.....	387

Entrevista 19: Responsable de Prevención en Grandes Eventos.....	390
Entrevista 20: Miembro de Seguridad Pública .....	394
Entrevista 21: Director de Seguridad en Recintos para Grandes Eventos .....	397
Entrevista 22: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, Miembro de Seguridad Pública .....	400
Entrevista 23: Director de Seguridad Privada en Recinto para Grandes Eventos .....	403
Entrevista 24: Doctora e Investigadora sobre Seguridad en Eventos .....	407
Entrevista 25: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, Miembro de Seguridad Pública .....	410
<b>ANEXO II: ENTREVISTAS A EXPERTOS EN SEGURIDAD INTERNACIONALES.....</b>	<b>414</b>
Entrevista 26: Miembro de Seguridad Pública, Consultor de Seguridad en Eventos ..	415
Entrevista 27: Responsable de Operaciones, Prevención y Gestión de Público en Recintos .....	418
Entrevista 28: Responsable Operativa y de RRHH en Seguridad Privada .....	421
Entrevista 29: Director de Seguridad de Grandes Eventos, Analista de Riesgos .....	425
Entrevista 30: Responsable de Seguridad Privada para Grandes Eventos .....	428
Entrevista 31: Especialista de Seguridad y Prevención en Eventos Internacionales ..	431
Entrevista 32: Miembro de Seguridad Pública y Organismos Internacionales, Especialista en Grandes Eventos .....	434
Entrevista 33: Profesor Doctor y Especialista en Seguridad y Eventos .....	437
Entrevista 34: Especialista en Seguridad, Prevención y Gestión de Multitudes.....	440
Entrevista 35: Responsable de Formación y Certificación de Personal de Seguridad en Eventos.....	443
Entrevista 36: Responsable Seguridad Pública especializado en Eventos, Consultor de Seguridad y Prevención, Control de Multitudes.....	446
Entrevista 37: Responsable de Seguridad Privada y Gestión de Multitudes .....	449
Entrevista 38: Consultor y Formador especializado en Seguridad y Prevención en Eventos .....	452

Entrevista 39: Especialista en Gestión de Grandes Eventos, Recintos y Seguridad ...	455
Entrevista 40: Responsable de Seguridad Privada en Eventos .....	458
Entrevista 41: Responsable de Seguridad Privada en Eventos .....	461
Entrevista 42: Responsable Seguridad Pública especializado en Seguridad de Eventos y Gestión de Multitudes .....	464
Entrevista 43: Experto en Seguridad Pública, Responsable de Seguridad y Operaciones en Grandes Eventos .....	467
Entrevista 44: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos .....	471
Entrevista 45: Consultor de Seguridad especializado en Eventos .....	474
Entrevista 46: Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada.....	477
Entrevista 47: Docente y Responsable Seguridad Pública en Operaciones Especiales	480
Entrevista 48: Consultor y Profesor de Seguridad Pública.....	483
Entrevista 49: Coordinador de Seguridad y Logística en Eventos Públicos .....	486
Entrevista 50: Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada.....	489
<b><i>ANEXO III: ENTREVISTAS A GESTORES DE RRSS ESPECIALIZADOS EN COMUNICACIÓN DE SEGURIDAD .....</i></b>	<b><i>492</i></b>
Entrevista 51: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.....	493
Entrevista 52: Responsable de RRSS Servicios Emergencia .....	495
Entrevista 53: Profesor especializado en Comunicación, RRSS y Seguridad.....	497
Entrevista 54: Responsable de RRSS Seguridad Pública .....	500
Entrevista 55: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.....	502
Entrevista 56: Responsable de RRSS Seguridad Pública .....	504
Entrevista 57: Responsable de RRSS Seguridad Pública .....	506
Entrevista 58: Responsable de RRSS Seguridad Pública .....	508
Entrevista 59: Responsable de RRSS Seguridad Pública .....	510
Entrevista 60: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.....	512
Entrevista 61: Responsable de RRSS Seguridad Pública .....	514

Entrevista 62: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia .....	516
Entrevista 63: Responsable de RRSS Seguridad Pública, Protección Civil y Servicios Emergencia .....	519
Entrevista 64: Responsable de RRSS Protección Civil .....	521
Entrevista 65: Responsable de RRSS Seguridad Pública.....	523
Entrevista 66: Responsable de RRSS Protección Civil .....	525
Entrevista 67: Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias .....	527
Entrevista 68: Responsable de RRSS Protección Civil .....	530
Entrevista 69: Responsable de RRSS Protección Civil .....	532
Entrevista 70: Responsable de RRSS Protección Civil .....	534
Entrevista 71: Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias .....	536
Entrevista 72: Responsable de RRSS Protección Civil .....	538
Entrevista 73: Responsable de RRSS Seguridad Pública.....	540
Entrevista 74: Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia .....	542
Entrevista 75: Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia .....	544

## RESUMEN

### **La seguridad y su comunicación en la organización de grandes eventos**

En el cambiante y globalizado mundo actual, los avances tecnológicos y los cambios sociales han sido beneficiosos para la valorización y realización de grandes eventos. Gracias a ellos, las sociedades encuentran un marco para difundir e intercambiar valores y conocimientos sociales, técnicos, económicos, profesionales, llegar a acuerdos relevantes o, simplemente y no por ello menos importante, crear ventanas de ocio para los individuos, promoviendo nuevas experiencias.

La organización de grandes eventos requiere una correcta planificación de muchos elementos a fin de lograr los objetivos que se plantean con su celebración. El aumento actual de la percepción de inseguridad y los incidentes ocurridos en algunos grandes eventos han provocado ha impactado desproporcionalmente en la percepción de inseguridad, creando un sesgo negativo. Como resultado, se produce un aumento relevancia de la seguridad en la planificación y ejecución de este tipo de acontecimientos.

La presente investigación examina el desarrollo de grandes eventos planificados, haciendo énfasis en la perspectiva de la seguridad y su comunicación, así como el impacto de los riesgos y las amenazas los que rodean. Frente al incremento en el número de encuentros que se celebran se encuentra el aumento de los posibles riesgos, hecho que obliga a los responsables de la seguridad a trabajar de manera coordinada con el resto de partes interesadas, para controlar aquellas posibles amenazas que pueden actuar en un sentido negativo, poniendo en riesgo el objetivo del propio evento y a sus asistentes.

La investigación propuesta analiza el valor de la seguridad en el contexto de los eventos, tanto a nivel de planificación, gestión e integración como una pieza más con valor comunicativo dentro de la narrativa del evento. También se centra en la propia comunicación de la misma en todas las fases del mismo y entre las diferentes partes involucradas. De la misma manera, analizar la participación como agentes comunicativos



de los responsables de la seguridad, de los propios participantes y de algunos de los responsables directos de la comunicación de la seguridad.

Establecer el valor de la seguridad y su comunicación en el marco de los grandes eventos que se desarrollan en España es uno de los objetivos planteados en el estudio, como también lo es a través de la comparativa con el contexto internacional. La interrelación existente entre estos tres elementos -el gran evento, la seguridad y la comunicación- es examinada desde las diferentes perspectivas de los asistentes a grandes eventos y los responsables de la seguridad y su comunicación.

A través de diferentes técnicas, se analiza la función de la seguridad y su comunicación como componentes de un gran evento, los principales riesgos y elementos que aportan seguridad para un gran acontecimiento y se exploran las posibles diferencias conceptuales y de aproximación a la seguridad, por parte de los profesionales de la seguridad nacional e internacional. De la misma forma, se analiza la percepción de la comunicación a través de redes sociales, en relación a la seguridad de un gran evento.

El estudio concluye la relevancia de la seguridad y su comunicación en grandes eventos, situando a los asistentes en el eje de las mismas y considerando la necesidad de una concepción internacional debido a la globalización, tanto de los eventos como de sus riesgos. La necesidad de una mayor formación, el impacto de la tecnología y la gestión de la comunicación a través de redes sociales se revelan como aspectos sobre los que basculará el futuro de la seguridad y su comunicación en grandes eventos.

#### **PALABRAS CLAVES:**

Eventos, seguridad, comunicación, organización, prevención, riesgos, amenazas.

## **ABSTRACT**

### **Safety, security, and the communication thereof in the organization of major events**

In the changing and globalized world today, technological advances and shifting social tendencies have been beneficial for the valorization and execution of major events. Thanks to them, societies find a framework to disseminate and exchange values and social, technical, economical, and professional knowledge, reach relevant agreements or, simply and by no means least, create leisure windows for individuals, promoting new experiences.

The organization of large events requires the correct planning of many elements in order to achieve the objectives that arise with its celebration. The current increase in the perception of insecurity and the incidents that have occurred in some large events, is disproportionately impacting perception and creating a negativity bias. As a result, there's an increase in the relevance of safety and security in the planning and execution of this type of events.

The following dissertation examines the development of large-scale planned events, emphasizing the perspective of safety and security, and the communication thereof, as well as the impact of risks and threats that surround them. It also analyzes if current communications are not currently enough effective if we consider the above mentioned perception and incidents. The increasing number of events held goes hand in hand with the increase in potential risks, a fact that forces safety and security officers to work in coordination with other stakeholders to control potential threats, putting the objective of the event and its attendees at risk.

The research performed analyzes the value of safety and security in the context of events. The research aims to reach an understanding both at the level of planning, management and integration as a whole with communicative value within the narrative of the event. It also focuses on the communication itself in all phases of it and between the

different parts involved. In the same way, it analyzes the participation as communicative agents of those responsible for security, the attendees themselves and some of those directly responsible for the communication of safety and security.

Establishing the value of safety and security and its communication within the framework of the major events taking place in Spain is one of the objectives set out in the study. This is complemented with comparisons within an international context. The interrelation between these elements –major events, safety, security and communication– is examined from the different perspectives of those attending large events and those responsible for safety and security and the communication thereof.

Through different techniques, the safety and security role and its communication are analyzed as fundamental components of any major event, the main risks and elements that provide security for a major event and the possible conceptual differences and approximations to security are explored from the views of national and international safety and security professionals. In the same way, the perception of communication through social media is analyzed, in relation to the safety and security of a large event.

The study concludes the relevance of safety and security and its communication in major events, placing attendees at the center of them and considering the need for an international concept due to globalization, both events and their risks. The need for more training, the impact of technology and the management of communication through social media are revealed as pillars upon which the future of safety and security and its communication in large events will balance.

**KEYWORDS:**

Events, security, safety, communication, organization, risks, threats.

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Objeto y contexto de la investigación

Tanto los medios de comunicación tradicionales como las nuevas vías de comunicación, nacidas bajo el amparo siempre en evolución de las nuevas tecnologías, han estado y están al servicio de la información y la difusión de un concepto tan amplio y tan cercano para la sociedad actual como es el de *evento*.

Curiosamente, el actual diccionario de la Real Academia Española (2014) presenta diversas acepciones para este término, proveniente del latín ‘eventus’, que pueden parecer contradictorias. La primera y la segunda lo definen como un “acaecimiento” o como “una eventualidad, hecho imprevisto, o que puede acaecer”. Por su parte, la tercera acepción nos lo define como un “suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva”.

A modo de contextualización, como punto de partida, será la tercera acepción, la que nos habla de un suceso planeado de determinada relevancia y programación, y con una narrativa planificada, la que nos marcará el campo de estudio.

El cambiante y globalizado mundo actual, los avances tecnológicos y los cambios sociales han sido beneficiosos para la valorización y realización de grandes eventos en los que las sociedades encuentran un marco para difundir e intercambiar conocimiento social, técnico, económico y/o profesional, llegar a acuerdos relevantes o, simplemente y no por ello menos importante, crear ventanas de ocio para los individuos, promoviendo nuevas experiencias.

Bien sea por su complejidad, por su alcance o por su relevancia, los grandes eventos - así como la industria relacionada con los mismos- son un motor social, económico y político a escala mundial. Desafortunadamente, no están ajenos a los riesgos, pero sus potenciales beneficios son mayores a éstos, siendo éste otro de los motivos que obligan a garantizar su realización. No existen eventos libres de riesgos de seguridad, si bien los factores de riesgo pueden variar en función del tipo de evento o del tiempo cosmológico en que se desarrolla. Por tanto, se deduce necesaria la definición de los objetivos del mismo así como

el estudio y planificación estratégica y comunicativa de la gestión de las amenazas sobre el mismo.

Casi en paralelo, será necesario hablar de intraeventos, es decir, de los eventos dentro de los eventos, pudiendo ser estos acaecimientos los que, con carácter eventual o imprevisto, pueden ejercer un impacto sobre el evento programado que obligue a modificar la narrativa del mismo y/o a utilizar la respuesta comunicativa para minimizar o reconducir dicho impacto. De la misma manera, también convendrá analizar los extraeventos, eventos imprevistos situados fuera del evento previsto, pero en una órbita que pueda acabar afectando al mismo.

El aumento actual de la percepción tanto de inseguridad generalizada como del incremento de las amenazas en las sociedades occidentales ha derivado en un aumento tanto conceptual como práctico de la seguridad en la realización de grandes eventos. En consecuencia, la seguridad se ha convertido en un elemento adicional en algunos casos, y relevante en todos, a la hora de la planificación y gestión de un evento y, por ende, conviene realizar trabajos e investigaciones que sirvan para que este nuevo elemento comunicativo y operativo se integre de la manera más adecuada y robusta dentro del discurso y comparta el mismo objetivo que el evento del cual forma parte.

Centrándonos en la tercera acepción del término y considerando como referencia el estudio realizado por Naciones Unidas a través del grupo de trabajo del United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute, en el marco de la seguridad en los eventos:

Un gran evento es un evento previsible que debe tener al menos una de las siguientes características: significación histórica, política o popularidad; amplia cobertura de los medios de comunicación y/o la presencia de medios internacionales; participación de los ciudadanos de diferentes países y/o posible grupo objetivo; participación de personalidades y/o dignatarios; un elevado número de participantes; y que plantea la posibilidad de amenazas y, por lo tanto, puede requerir la cooperación y la asistencia internacional (UNICRI, 2011, p. 27) .

Queda patente que la gestión de dichas amenazas así como su análisis se convierten en piezas clave del éxito del evento y, por tanto, convendrá garantizar la ‘seguridad’ del

evento y su gestión comunicativa en pro de alcanzar el objetivo concreto de dicho encuentro. Existen muchas definiciones teóricas de seguridad, recogiendo la que enmarca Naciones Unidas a través del grupo de trabajo anteriormente citado, “*seguridad* es la ausencia de amenazas potencialmente dañinas a través de la organización del evento y/o la prevención por parte de la autoridad de su materialización como daño”.

En esta sociedad actual donde cada vez se producen más eventos de diferente índole pero que intenta favorecer el encuentro organizado de personas ya no solo de manera física, sino incluso virtual, resulta cada vez más patente la necesidad de prestar atención y controlar aquellas posibles amenazas que pueden actuar poniendo en riesgo el objetivo de dicho evento. El desarrollo de cualquier actividad implica la existencia de riesgos relacionados con la misma, sean del tipo que sean, y con mayor o menor afectación en caso de atacar sobre el valor ligado a la actividad. Convendrá, pues, tener identificados estos riesgos para minimizar su efecto y, para ello, en una fase inicial se debe percibir la amenaza. En palabras del profesor Manunta:

La decisión de entrar en un proceso de seguridad empieza desde la percepción de la amenaza (‘fuente de daño’) y está justificada por la valoración subsecuente de los potenciales daños (‘riesgos’) al valor protegido. La percepción, siendo el punto inicial del proceso de seguridad y afectando las subsiguientes fases de cognición, decisión y acción, tiene una valía especial en seguridad (Manunta, 1998, p. 87).

El objetivo será, en este caso, conseguir que el desarrollo del evento y su comunicación se produzca de acuerdo a la narrativa prevista, consiguiendo un evento seguro, controlado, bien comunicado y en el que el equilibrio entre lo mostrado y lo intencionadamente invisibilizado (como, por ejemplo, aquellas directrices de control que permiten anticiparse a posibles problemas y su resolución inmediata sin afectar a los participantes al evento) es fundamental para su buen desarrollo, como lo será la identificación de los riesgos inherentes a la actividad.

Siguiendo con las teorías expuestas por el propio Manunta (1998), podemos definir el riesgo como un daño potencial o una posible ocurrencia de un evento indeseado o una posibilidad de fallo, por tanto, este concepto puede llegar a tener tres significados

diferentes, dependiendo su interpretación del contexto al que se refiera como son la posibilidad de daño, la posibilidad de fallo o a la posibilidad de una decisión equivocada.

Desgraciados ejemplos como lo ocurrido en los atentados de París en 2014, demuestran que los eventos -en este caso, la celebración de un partido internacional de fútbol o un concierto-, están más que nunca en el centro del baile entre el protector y la amenaza. Riesgos y amenazas han existido siempre, en constante mutabilidad, pero en la actualidad, las tecnologías y las nuevas vías de comunicación los exponen más a la opinión pública y facilitan su difusión y esto supone un nuevo reto: la gestión de la comunicación de los mismos. La amenaza puede intentar jugar esta carta a su favor, intentando aprovecharlo para su objetivo, en este caso, la difusión del mensaje de terror, pero también la comunicación de crisis y su planificación deben orientarse hacia el objetivo de preservar el valor propio del evento y actuar en pro de la reducción de cualquier impacto negativo. Como indica Marín (2009), se convierte en necesario analizar todos los riesgos y amenazas, siendo el resultado de ese análisis “la base para diseñar un plan global de gestión de riesgos preventivo y reactivo que ejerza de modelo anticrisis y sirva como sistema de autoprotección”, como ocurrió en el desalojo controlado del Stade de France parisino.

Probablemente por su impacto mediático y social, el terrorismo y la violencia son rápidamente identificados como riesgos en el desarrollo de grandes eventos, pero conviene tener presentes otros muchos riesgos que pueden poner en jaque la seguridad de un gran evento como lo pueden ser los relacionados con aspectos de la naturaleza, riesgos en las instalaciones, riesgos contra la salud pública o las amenazas biológicas, entre otros. En muchas ocasiones, el propio gran evento viene definido por una alta concentración de personas y este factor también se debe considerar como un factor de riesgo para la propia seguridad.

A través de la presente investigación, se persigue analizar la organización y el desarrollo de grandes eventos planificados, haciendo énfasis en la perspectiva de la seguridad y su comunicación, así como el impacto de otros eventos no planificados y su minimización o positivización. La comunicación, el protocolo, la prevención, así como la protección humana y del intercambio de conocimiento y cultural suponen la base

estructural de todo aquel acontecimiento sustentado y abordado a través de una cadena de ejercicios que, ensamblados, permiten su buen desarrollo y realización.

La investigación propuesta analiza también el valor de la seguridad en el contexto de los eventos, tanto a nivel de planificación, gestión e integración como una pieza más con valor comunicativo dentro de la narrativa del evento, como la propia comunicación de la misma en todas las fases del mismo. De la misma manera, también pretende analizar la participación como agentes comunicativos de diferentes actores que configuran el evento: organizadores, representantes de la seguridad ya sea pública o privada, gestores comunicativos o los propios participantes que cada vez cuentan con más herramientas de comunicación y difusión a su alcance.

La mejora de las vías de comunicaciones internas y externas, el desarrollo de prácticas y procedimientos comunes en la comunicación de conceptos de seguridad en un evento, el uso de las redes sociales, así como el contacto directo con los espectadores se convierten en nuevos elementos y herramientas que deberán ser analizados para comprender esta evolucionada realidad narrativa, sin olvidar tampoco la comunicación de crisis como herramienta en caso de algún incidente.

## **1.2. Objetivo principal**

Tomando como referencia los diferentes aspectos apuntados en esta introducción, la investigación pretende mostrar e intentar definir el valor de la seguridad y su comunicación en el marco de los grandes eventos que se desarrollan en España, también a través de la comparativa con el contexto internacional. La interrelación existente entre estos tres elementos -el gran evento, la seguridad y la comunicación- es analizada desde las diferentes perspectivas de los asistentes a grandes eventos y los responsables de la seguridad y su comunicación.

## **1.3. Justificación personal y social**

El sector del turismo, así como la denominada industria de los eventos, es uno de los pilares económicos de muchos países, como ocurre con España. Además de ese potencial económico y comercial destacado, los eventos se convierten en fenómenos comunicativos



complejos que sirven para incrementar y distribuir el conocimiento, fomentar la cultura y el deporte en la sociedad.

En el caso de España, ciudades como Barcelona o Madrid se sitúan en la parte alta de los principales rankings en referencia al número de eventos vinculados a la industria de reuniones, lo que deja patente el papel relevante que juega España dentro del sector.

Pero, al igual que ocurre con el turismo de manera generalizada, la seguridad de los propios eventos se convierte en un eje fundamental de los mismos que debe garantizar su éxito y desarrollo. Desafortunadamente, incidentes ocurridos tanto en nuestro país como en todo el mundo, ponen de relieve la necesidad de seguir investigando en pro de la búsqueda siempre quimérica de la seguridad total. Casi a modo de efecto dominó, un incidente de seguridad en un gran evento puede acabar no solo con el éxito del mismo, sino generar una cadena de consecuencias que acabe afectando a otros eventos de similares características y/o próximos en el espacio/tiempo, pudiendo llegar a afectar al turismo y la economía de un país.

La oferta académica universitaria en nuestro país recoge numerosas opciones que abordan el conocimiento en relación a aspectos muy significativos en relación a la producción, diseño, organización y protocolo en eventos. No es de extrañar que esto ocurra dado que, según se ha mencionado anteriormente, España es una de las potencias en materia de turismo y de organización de eventos y, por tanto, dichos estudios permiten acceso a un mercado laboral amplio. Por su parte, la oferta académica universitaria vinculada a la seguridad y la prevención en nuestro país se presenta más limitada o poco especializada en eventos, existiendo todavía pocos graduados en seguridad dado que son estudios de reciente implementación, aunque existen desde hace más tiempo masters y estudios de postgrado centrados en diferentes aspectos de la seguridad, como por ejemplo, la seguridad corporativa. Conviene también señalar que, en el caso de los vigilantes de seguridad –una de las piezas que componen el entramado de seguridad que puede encontrarse en un evento–, destaca la formación específica sobre servicio de vigilancia en eventos deportivos y espectáculos públicos, si bien es cierto que puede tener una duración mínima de diez horas presenciales.

A diferencia de otros países como Estados Unidos o Reino Unido, España carece de una oferta formativa concreta y amplia en relación a la seguridad y la prevención en eventos. En otros países, la propia regulación exige el seguimiento de diferentes cursos para el ejercicio de funciones dentro de la seguridad y la prevención de un evento. De la misma manera, existen másteres de tres años de duración centrados en la gestión de multitudes y el análisis de riesgos en eventos que lejos distan de los simples cursos en relación a dichos aspectos ofertados en España. Ese grado de especialización y dicho abanico formativo se convierte en algo casi utópico actualmente en el estado español, algo que contrasta con la mencionada relevancia del sector y el potencial a nivel internacional o con el hecho de haber sufrido incidentes de nefastas consecuencias que señalaron la necesidad de un mejor análisis y preparación de los eventos en materia de seguridad.

Por tanto, nos encontramos en una situación en la que parece que el mundo académico, a través de su oferta formativa, y el contexto económico y social no acaban de darse la mano cuando hablamos de seguridad y eventos. Por un lado, nos encontramos con profesionales formados en los ámbitos de la comunicación, el protocolo y la organización de eventos, pero que no llegan a conocer (o no pueden ejercer) las funciones propias de la seguridad y la prevención que conviven en los mismos eventos en los que ellos definen y crean. Por su parte, los profesionales de la seguridad y la prevención no disponen de una vasta formación académica en relación a eventos que, dicho sea de paso, requieren de un cierto grado de flexibilidad y adaptación frente a la, a veces, ceñida regulación en materia de seguridad, prevención y autoprotección y, otras veces, inexistente o poco clara normativa. Parece lógico, a tenor de lo expuesto, que se puedan producir desencuentros a la hora de establecer qué se necesita y cómo se puede desarrollar un evento cuando ambas partes carecen del suficiente conocimiento recíproco de funciones y necesidades. Afortunadamente, la industria cuenta con grandes profesionales que han sabido adaptarse progresando y adquiriendo esos conocimientos gracias a la experiencia laboral y al trabajo desempeñado en grandes eventos, pero ello no debería alejarnos de la realidad y de la necesidad de una mejor oferta formativa.

Los profesionales vinculados a un evento deben, todos, conocer los objetivos del mismo para poder trabajar en una misma línea que permita la consecución de los mismos;

estos objetivos pueden ser muy diferentes ya que existen eventos de muy diversas tipologías (de carácter empresarial, comercial, cultural, deportivos, de ocio, etc.) y, casi siempre, tendrán matices ya que, en la mayoría de ocasiones, los eventos suelen tener características únicas. A nivel de seguridad, los profesionales deben ser conscientes de los riesgos y amenazas que, precisamente, pueden afectar a la consecución de dichos objetivos; para ello, se establece necesario un buen análisis de riesgos en el cual debe participar de manera activa la parte organizadora del evento, proporcionando la máxima información y asumiendo la seguridad y la prevención como un componente más del evento. En cierta forma, podríamos decir que los profesionales de la seguridad y los profesionales de la comunicación y organización de un evento, deben conocer las necesidades y limitaciones de unos y de otros a fin de diseñar un evento capaz de cumplir con su objetivo. La seguridad de los eventos debe poder acoplarse a los objetivos concebidos por los organizadores o promotores del mismo, pero en algunas ocasiones parece que los interlocutores no hablen el mismo idioma. A este hecho, también se le añaden factores multiculturales o elementos relacionados con la internacionalidad de algunos grandes eventos que obligan a una mayor capacidad de entendimiento entre las partes, centrada en proporcionar el máximo de información sobre cada una de las partes de factores como el marco normativo o las restricciones que puedan aplicar sobre un evento y que pueden diferir con lo que ocurre en otros países. Y, todo ello, sin olvidar que en muchos casos, más allá de riesgos reputacionales o económicos, estamos hablando de poner en riesgo la vida de personas.

La propia experiencia profesional del autor, tras la finalización de los estudios de la Licenciatura de Comunicación Audiovisual, le ha permitido conocer desde el interior la gestión de grandes eventos, participando activamente en la producción de los mismos. Este hecho le llevó a valorar, cada vez más, la necesidad de integrar de manera clara todos los procesos de seguridad, prevención y autoprotección de un evento desde la fase inicial del diseño del mismo, algo que no siempre ocurre. Para ello, decidió realizar el Máster en Dirección de Seguridad Privada, que aportó una visión detallada del mundo de la seguridad corporativa. Seguramente, estos dos ‘sombremos’ han permitido conocer mejor dos caras de una misma moneda ya que, sin ambos factores y sin una comunicación adecuada, el éxito en el cumplimiento de los objetivos de un evento puede quedar en entredicho.

En el desarrollo de su actividad profesional, el autor de la investigación está en contacto con organizadores y personal de seguridad de diferentes nacionalidades. Si bien es cierto que, en cada caso, las necesidades pueden ser diferentes, sí se observa una preocupación generalizada por el desarrollo seguro de los grandes eventos, siendo un tema clave en el contexto internacional como muestra el interés generado y los grupos de trabajo formados entre las diferentes asociaciones internacionales del sector centrados en la seguridad.

Por suerte, cada vez más profesionales en nuestro país muestran su interés en la búsqueda de ese entendimiento entre todas las partes que configuran y definen un evento. Tal es el caso de la Dra. Sánchez, quien organizó un seminario en la Universidad Complutense de Madrid en 2015 centrado en la seguridad de los eventos, invitando a profesionales de diferentes campos para aportar su visión sobre su especialidad en relación al sector de los eventos. Dicho encuentro fue para el autor un punto de inflexión ya que mostró un abanico de elementos que se debían considerar a la hora de trabajar un evento y que parecían aislados unos de otros, pero que debían ir en consonancia y unidos para garantizar la seguridad y, por ende el éxito de un evento. Como se ha indicado, esta especialización académica en nuestro país es bastante limitada y, por ello, el foro abierto con ese seminario era algo de valor que convenía conservar y perdurar. Fruto de esa reflexión y con el apoyo del Dr. Francisco García, la Dra. Felisa Arribas y la Dra. Olga Sánchez, el autor consigue formar parte del programa de doctorado de la Universidad Complutense de Madrid y colaborar conjuntamente para desarrollar el Congreso Internacional de Comunicación y Seguridad en Eventos que se viene celebrando regularmente desde 2016 en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid. De esta manera, se ha creado un foro de debate que permite unir a expertos de comunicación, organización de eventos y profesionales de la seguridad, la prevención y la emergencia, generando reflexiones conjuntas con el objetivo de una mejor y mayor comunicación y comprensión entre las partes. El congreso permite también que los expertos demuestren la importancia de los eventos, la comunicación y la seguridad en la sociedad actual y, año tras año, las visiones se amplían y actualizan permitiendo abarcar desde las amenazas biológicas y tecnológicas sobre los eventos, a la utilización de las herramientas de comunicación y las redes sociales en pro de eventos más seguros.

El desarrollo de esta investigación se justifica en lo personal por el hecho de una búsqueda constante de ese conocimiento transversal de los diferentes factores que configuran un gran evento y el papel de la seguridad y su comunicación en el mismo, como elementos clave que permitan mejorar los eventos que se realizan, reduciendo riesgos, considerando el rol de la comunicación y sin perder de vista los propios objetivos de los mismos.

#### **1.4. Finalidad**

La relevancia económica y social del sector del turismo de reuniones y del sector de los eventos, en general, en el marco español justifica la necesidad de reflexión y análisis de un elemento como es la seguridad y su comunicación a fin de garantizar el éxito de la propuesta. De la misma manera, se debe tener en cuenta que los grandes eventos tienen un importante valor comunicativo en sí y, en consecuencia, la realización de ferias, congresos, foros, jornadas, encuentros deportivos, celebraciones multitudinarias, festivales, conciertos, etc. supone también una gran oportunidad comunicativa de transmisión de valores e incluso de imagen de marca.

Dentro de la estrategia comunicativa del evento, se debe considerar que la seguridad puede tener un alto impacto en el resultado comunicativo final. Grandes acontecimientos como unos Juegos Olímpicos pueden servir como catalizador para el avance y desarrollo de una región o país, para mejorar su imagen o convertirla en un destino turístico de primer nivel; pero, de la misma manera, el verse afectada la seguridad o la falta de una correcta planificación de la comunicación de crisis en caso de que algo ocurra puede acabar produciendo precisamente el efecto contrario. En casos relevantes, deberán ser las propias autoridades públicas las que deban disponer de los medios suficientes para garantizar el correcto desarrollo de los grandes eventos, algo que señalaba el Código Ético Mundial para el Turismo de la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2001:

Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros

o amenazas dirigidas contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad. (OMT, 2001)

El estudio va dirigido, por tanto, a todos aquellos profesionales tanto del sector público como del sector privado con interés por el sector de los eventos y, por ende, en el turismo. Entre ellos, destacarían de manera clara los organizadores y promotores de grandes eventos, pero también todos los colectivos vinculados con la prestación de servicios de seguridad, prevención y emergencias. Dado que la investigación propone una introducción en el mundo de los grandes eventos a través de la seguridad y hasta llegar a la componente comunicativa de la misma, los aspectos abordados también pueden resultar de interés para los profesionales e interesados en la comunicación, el protocolo y las relaciones públicas.

### **1.5. Oportunidad**

A pesar de los avances que se vienen observando en la planificación y la operación de la seguridad en grandes eventos, todavía ocurren accidentes e incidentes de seguridad, algunos con graves consecuencias en todo el planeta. De la misma manera, la comunicación sigue evolucionando ahora de la mano de las nuevas tecnologías que facilitan la accesibilidad y la inmediatez comunicativa, algo que se pone de relieve cuando ocurre un incidente de este tipo en un gran evento.

A fin de conservar el rol de liderazgo en el sector de los eventos del que goza nuestro territorio y para poder hacer frente tanto a los numerosos eventos que se desarrollan a diario como a la necesidad comunicativa de los asistentes, conviene seguir investigando en relación a la seguridad de los mismos.

Para poder dar continuidad al desarrollo de grandes eventos, estos deben ser seguros y su seguridad debe ser bien comunicada. La investigación analiza la situación actual con la intención de detectar factores que permitan que la narrativa de los grandes eventos se desarrolle según lo que los propios eventos necesiten gracias al apoyo imprescindible de la seguridad que, a su vez, se debe ver apoyada por una correcta comunicación.

Es por ello que, frente a la actual carencia formativa y académica que aúne de manera transversal estos campos, resulta oportuno dar continuidad a la labor de investigación iniciada en el marco de la Universidad Complutense de Madrid desde la Facultad de Ciencias de la Información, a través del presente trabajo de investigación.

De la misma manera, la investigación busca en el contexto internacional claves y buenas prácticas provenientes de expertos que puedan ser de aplicación en nuestro contexto debido al carácter casi universal o, como mínimo, internacional de los grandes eventos y la internacionalización de los incidentes de seguridad.

### **1.6. Recursos documentales**

Los recursos documentales que han sido utilizados en la investigación se han centrado en libros y publicaciones centrados en la temática de la seguridad en eventos, en su mayoría en lengua inglesa. En este punto, conviene volver a destacar que, seguramente bajo el empuje normativo y la derivada necesidad académica y formativa, existe un significativo número de publicaciones tanto en Reino Unido como en Estados Unidos que se acercan a los aspectos abordados en la investigación y que han resultado de utilidad.

De la misma forma, algunas guías o manuales que presentan normativa de manera extraída o recogen buenas prácticas de algunos países han sido de utilidad también a la hora de considerar el espectro de cubrir dentro del trabajo, permitiendo conocer también aspectos en los que se hace foco dentro del contexto internacional.

Por otro lado, se han consultado libros y publicaciones sobre comunicación, especialmente aquellas referidas a comunicación en emergencias y crisis, así como publicaciones acerca de la comunicación en redes sociales.

La denominada ‘literatura gris’, es decir, aquella que queda fuera de los canales de distribución menos convencionales, pero que debe ser considerada por los investigadores, ha resultado también de interés al permitir conocer detalles y aspectos sobre eventos y seguridad a través de tesis doctorales como la de la Dra. Sánchez González (2016), presentaciones de congresos o informes de investigación.

La información a través de informes, anuarios, legislación o estudios proporcionada por organismos e instituciones oficiales o asociaciones en referencia a seguridad y/o eventos también ha sido valorada y consultada en el presente estudio.

Por último, señalar también la consulta de periódicos y publicaciones digitales para conocer detalles acerca de incidentes, accidentes, protocolos, medidas o tecnología sobre seguridad y eventos, a través de las noticias publicadas.

### **1.7. Estructura de la tesis**

El presente trabajo de investigación se compone de 8 apartados más la portada, el resumen en español e inglés.

La portada del documento muestra la filiación educativa, el título del trabajo presentado, el nombre del autor de la investigación, así como los nombres de los directores de la tesis. Por último, se señala la fecha y el lugar en el que se presenta.

A continuación, se encuentran el compromiso de originalidad de la investigación, así como el resumen de la misma y el *abstract* en inglés, conteniendo también las palabras claves que definen el marco de la investigación, tanto en español como en inglés.

El primero de los apartados que componen el conjunto de la investigación detalla la introducción al trabajo investigativo. En dicha introducción se enmarca el objeto y el contexto en que se desarrolla, el propósito general, la justificación personal del autor del trabajo, la finalidad y oportunidad de la tesis, un resumen de los recursos documentales que se han utilizado y la presente descripción de la estructura de contenidos.

Seguidamente, en el segundo apartado, encontramos el marco teórico. En él, se analiza el estado de la cuestión en referencia a los conceptos de evento, buscando un acercamiento a la figura del gran evento, y la seguridad. A continuación, se analiza la compleja relación existente entre el concepto de gran evento y la seguridad y se recogen los principales riesgos que conforman la amenaza sobre los grandes eventos. De similar manera, los siguientes puntos versan sobre los diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento e, inmediatamente, el detalle sobre el componente reputacional de la seguridad en grandes eventos, así como un análisis de la componente



informativa y comunicativa de la seguridad en grandes eventos. El apartado concluye con las conclusiones del marco teórico y las referencias a la parte del marco legal normativo.

En el tercer apartado se desarrolla el diseño de la investigación realizada, a partir de una descripción actual del campo que ha sido investigado para dar paso a las diferentes preguntas de investigación sobre las que se abordarán los diferentes objetivos generales y específicos de la misma y la hipótesis. El apartado se cierra con la explicación de la metodología utilizada en la investigación a fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos y la validación de la hipótesis.

El cuarto apartado recoge el grueso de la investigación ya que muestra los diferentes resultados obtenidos de los sujetos de estudio que han conformado la investigación a través de las diferentes metodologías. Primero, se muestran los diferentes resultados de cada uno de los colectivos en mayor detalle para cada uno de los puntos analizados en la investigación definida. En la parte final del apartado, se muestran los resultados de manera comparada entre los diferentes colectivos, así como algunos aspectos de especial relevancia para la investigación.

Tras mostrar los resultados, el quinto apartado presenta las conclusiones en contraste con la hipótesis de la investigación.

El sexto de los apartados presenta la discusión acerca de la investigación y plantea futuros desarrollos investigativos a partir de las conclusiones y los análisis realizados durante el proceso investigativo, mientras que el séptimo recoge las aplicaciones para diferentes colectivos o áreas de estudio que pueden tener los resultados de la misma.

Las diferentes fuentes bibliográficas consultadas o de relevancia para la investigación quedan recogidas en el octavo apartado, mientras que el noveno lista las diferentes imágenes, gráficos y tablas aparecidos en el trabajo de investigación. Al final del documento se recogen los anexos relativos a las entrevistas mostradas de manera codificada en muchos casos a lo largo del cuarto apartado.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Los conceptos de evento y seguridad**

La literatura referente al sector de los eventos aparece a finales de los años 70. Hasta ese momento, las actividades del sector quedaban englobadas dentro de lo que se consideraban las actividades de ocio o, en general, del turismo (Formica, 1998). En cierta medida, el componente turístico de los eventos puede servir como aproximación al concepto. De hecho, algunos de los primeros artículos que se publican en revistas de investigación sobre el fenómeno del turismo de eventos, ya ponían de manifiesto su potencial para hacer frente a la estacionalidad marcada del turismo de carácter puramente vacacional (Ritchie & Beliveau, 1974). Esta falta de referencias en la literatura de carácter más académica no debe esconder la existencia real de la conciencia de ciertos colectivos en torno al carácter propio de los eventos, como demuestra la tradición asociativa que data del siglo XIX con ejemplos como la creación de la IAFE, la Asociación Internacional de Ferias y Exposiciones, en 1885.

En muchas zonas del mundo se estudian los eventos dentro del contexto de turismo, es decir, a través de grados o licenciaturas que recogen algunas asignaturas específicas que abordan la temática de los eventos. A pesar de la tradición histórica que enmarca a los eventos dentro del contexto del turismo, es cierto que de un tiempo a esta parte existen otros estudios y otras referencias que apuntan a un carácter propio de la industria. Y si buscamos mayor especialización, vemos también como, más recientemente, han aparecido estudios relacionados de manera específica con la gestión de eventos vinculados a la producción y realización de los mismos.

Ahora bien, al intentar analizar desde el punto de vista académico qué definición se proporciona sobre lo que es un evento, nos encontramos con ciertas dificultades probablemente, y parte de éstas vienen derivadas del propio concepto. La relativamente reciente aparición de estudios especializados con los eventos en España es otro de los motivos que explicarían la existencia de poca bibliografía al respecto en nuestra lengua, pero sí existen acercamientos al concepto por parte de autores internacionales, algunos confirmando esa dificultad. Para Bowdin (2006), la industria creciente de los eventos hace

que el campo de estudio sea en la actualidad tan amplio que resulta imposible encontrar una definición en la que se puedan contener todas las variedades y formas de los eventos. En muchos casos se considera que el evento es algo único, algo especial, algo que contiene un componente diferencial, y este mismo hecho dificulta, por tanto, la creación de una definición global que permita agrupar todos esos, por definición, diferentes eventos.

A principios de los 90, Getz (1991) ya señala que los eventos son oportunidades para experiencias de ocio, sociales o culturales que sobresalen de lo que serían las oportunidades habituales o la experiencia del día a día. Por su parte, Goldblatt (1990) habla de los eventos como momentos únicos en el tiempo que se valen de una ritualización y ceremonial para satisfacer sus necesidades. Tal y como apunta Berridge (2007), estas definiciones identifican que los eventos son especiales y singulares, cumplen unas necesidades y generan experiencias, apoyados en rituales y ceremonias.

Un evento puede ser considerado punto de encuentro de personas en un específico momento y en un específico lugar que se reúnen con un propósito que puede ser la celebración, la conmemoración, la comunicación, la educación, la reunión y/o el ocio (Rutherford, 2008). A través de esos encuentros la sociedad dispone de espacios donde poder compartir experiencias, momentos de ocio, realizar negocios, contribuyendo de manera genérica a lo que podríamos considerar el desarrollo propio de la sociedad. Vemos, por tanto, que dentro de esta definición hay espacio para incluir numerosas tipologías de eventos que pueden ser reconocidas por la mayoría de las personas. El imaginario colectivo tiende a remitirnos hacia aquellos eventos que pueden ser más populares, como podrían ser los conciertos o festivales musicales, o los eventos deportivos, ambos ejes generalizados dentro de la sociedad. Pero más allá de ellos, se pueden situar numerosas tipologías como pueden ser las celebraciones multitudinarias, las celebraciones religiosas, eventos centrados en el ocio y el entretenimiento, encuentros empresariales, congresos, convenciones, seminarios, exposiciones, ferias, mercados o celebraciones de carácter cultural. Incluso nos podemos encontrar con eventos que lo que hacen es combinar diferentes tipologías de eventos para realizar uno en conjunto que los contenga.

Un evento podría ser descrito en base a su significado epistemológico, proveniente del latín *eventus* y remitiéndonos a un acontecimiento, un suceso o una eventualidad. En cierta

manera, conocemos que los eventos pueden ser considerados como únicos y/o irrepetibles dado que las circunstancias que los configuran suelen modificarse o alterarse. En este sentido, el vocablo recoge también de manera específica esta idea que subyace del concepto *acontecimiento*, tal y como lo hacen también el vocablo francés *événement* y *event* en inglés. Los organizadores de eventos se valen también de esta acepción para hacer referencia aquellos acontecimientos programados que pueden ser de índole cultural, de ocio o con carácter profesional, sin que sea destacable el grado de relevancia del propio evento (Ortega & Izaguirre, 2010). A través de la propia experiencia que resulta de un evento, se produce en los asistentes y participantes un impacto, una sensación, un recuerdo, etc. Podríamos decir que de alguna manera a través del evento se puede llegar a cumplir diferentes objetivos de comunicación, experienciales, profesionales, relacionales, culturales o comerciales.

De manera más operativa, Watt (1998) pone de relieve que un evento es algo que ‘pasa’ no algo que ‘existe’ y, por consiguiente, eso implica que hay alguien que debe hacerlo posible. Por tanto, los responsables de llevar a cabo un evento destacan por la necesidad de hacer que se cumplan todos los pasos establecidos una vez identificadas todas las tareas que se deben llevar a cabo. Un buen punto de partida es establecer los objetivos de un evento de manera claramente identificada y, en una segunda fase, establecer un estudio de viabilidad del evento considerando diferentes aspectos que irían desde los operativos a los económicos. Para Watt (1998), el establecimiento claro de objetivos que sean simples y no ambiguos permite identificar no solo a los responsables de su logro sino también a los grupos a los que el responsable deberá tener en cuenta e, incluso, el presupuesto necesario para su cumplimiento, determinando la estructura organizacional. Esta definición más pragmática de lo que es un evento se puede ver cumplimentada con el alcance del evento, que según Silvers (2004) se puede conceptualizar a partir de tres factores:

- **Intención:** el motivo por el que se celebra el evento, que es lo que el organizador quiere conseguir con la celebración del evento (la meta y los objetivos).

- Extensión: el tamaño del evento, el espacio y tiempo necesarios, el número de asistentes o participantes, el volumen de materiales y equipos técnicos o proveedores.
- Contenido: los elementos y componentes del evento necesarios o deseados para lograr las metas y objetivos del evento.

De manera general, los eventos sirven para el fortalecimiento de la estructura social y para la comunicación, a muy distintos niveles, de las personas, favoreciendo el intercambio de conocimientos, ideas o productos. Las celebraciones multitudinarias reflejan esa necesidad social de mantener elementos comunes que favorezcan al tejido social y que sirvan como referentes. Estos grandes eventos se manifiestan de diferentes maneras en todo el planeta, en muchas ocasiones siendo festividades asociadas a la cultura propia. En otros casos, la globalización e incluso el papel de los medios de comunicación o la influencia cultural de la cinematografía también aportan su grano de arena en el auge de ciertas festividades que se popularizan y se extienden como es el caso de Halloween. Los tradicionales desfiles de esta celebración, propios de la cultura americana, han visto cómo se hacían populares a nivel global siendo celebrados de distinta forma en numerosas ciudades, empujados también por el éxito de las películas y series sobre la festividad o sobre zombies y otros no-muertos tan de moda en la cultura audiovisual contemporánea.

Precisamente, el caso de Halloween muestra lo complejo y las posibles derivadas que pueden llegar a producirse en el triángulo que conforman los eventos, la comunicación y la seguridad. Durante las celebraciones de Halloween en algunas ciudades francesas se produjeron incidentes más que remarcables, obligando a desplegar más de 15.000 policías en sus calles (Reuters, 2018). El motivo: por las redes sociales se dieron consignas para realizar una ‘purga’ contra la policía gala durante la noche de Halloween. La ‘purga’ tenía su base en una película y serie americanas que presentan un futuro distópico en el que durante una noche al año se permite realizar todo tipo de delitos sin que estos puedan ser punibles. Podría parecer anecdótico, pero la noche acabó con más de 100 detenidos y con declaraciones como las del ministro del Interior francés, Christophe Castaner, quien señalaba que “Halloween debe seguir siendo una celebración, la purga no es una broma, la purga es una amenaza” (Reuters, 2018). En este caso vemos como la narrativa describe

el paso de un evento a una amenaza, en este caso con la comunicación audiovisual al timón en ese trayecto.

El factor de 'experiencia única', en el que también podría escudarse la aparente incapacidad definitoria y categorización consensuada por parte de la industria, es utilizado por empresas y corporaciones que saben que ese carácter único que puede tener el evento puede ser utilizado con fines comerciales. En realidad, los eventos son considerados como herramientas de comunicación y marketing por parte de las empresas. Los eventos corporativos y otros tipos de evento como pueden ser una gran presentación de producto sirven también, más allá de dar a conocer las novedades, para posicionar una determinada marca, para estar en contacto con el cliente habitual o potencial, o para destacar en cuanto a posicionamiento al respecto de la propia competencia. En su análisis sobre los acontecimientos especiales, Arnaldi (1968) señala que estamos frente a actividades que transcurren en las organizaciones de manera ocasional o con un contexto festivo, algo que debe ser aprovechado por las relaciones públicas considerando que se trata de oportunidades para acercarse a los objetivos comerciales. Así pues, los eventos pueden ayudar en esa estrategia de mercadotecnia y de promoción con el objetivo de informar o persuadir a un cliente o al público potencial. Algunas empresas utilizan los eventos no organizados directamente por ellos y centrados en su oferta para hacer su aparición, ya sea en forma de patrocinio o colaboración. De esta manera se consiguen también transferir algunos de los valores intrínsecos de los eventos que se están celebrando hacia la propia marca, lo que contribuye a su estrategia empresarial y a su posicionamiento.

Pero no solo las empresas se valen de los eventos para conseguir un posicionamiento. Las ciudades y los territorios han visto a lo largo de los años que, la imagen que de ellos pueden proyectar los eventos, puede ser también utilizada a su favor. Esas reuniones de personas que se unen bajo un mismo motivo, bajo un mismo lema, generando una vinculación y, en muchos casos, con gran impacto mediático y comunicativo sirven también para dar a conocer un territorio sobre cuál se pueden asociar diferentes valores. Un claro ejemplo de esto serían los Juegos Olímpicos donde cada edición, más allá de llevar el sello del año de celebración en cuestión, lleva también identificado para la historia el nombre de la ciudad que los acoge. La clase política, conocedora de ese potencial de los eventos,

invierte recursos económicos y esfuerzos para conseguir celebrar eventos que cumplan con los objetivos previstos. En este sentido, los responsables de la organización de un evento de estas características, tienen que tener en consideración que en el caso de que la celebración no se produzca según lo esperado o se proyecte una imagen negativa, esa imagen también será proyectada sobre la propia ciudad, derivando en unos efectos negativos (Green & Chalip, 1998). No es algo nuevo, en cierta manera, algo similar ocurría en la época de la antigua Roma cuando se celebraban importantes eventos en lugares como los circos romanos o el coliseo, con objetivos quizá diferentes, como podría ser el mantener a la población entretenida a fin de evitar revueltas o acciones contra la clase gobernante, a través del conocido ‘pan y circo’.

El ocio y el entretenimiento sigue estando muy presente en nuestras vidas y eso es algo que se pone de manifiesto través de los eventos. Desde el sector público hasta las empresas privadas, muchos son los agentes que se encargan de la planificación y creación de propuestas culturales, de ocio y de entretenimiento que acaban tomando la forma de un evento. Celebraciones multitudinarias, competiciones deportivas, festivales musicales, conciertos, interpretaciones teatrales al aire libre, desfiles, actos religiosos, mercados, ferias, son solamente algunos de los ejemplos de lo anteriormente mencionado.

Sin pretender realizar un análisis exhaustivo de las diferentes tipologías de eventos, a continuación, se presenta una tabla que propone una agrupación de ‘contextos’ o tipología de eventos que, sin ser absoluta, sí agrupa de manera clara las principales variables (Rutherford, 2004):

<b>Eventos empresariales y corporativos</b>	Cualquier evento que respalde los objetivos comerciales, incluidas las funciones de administración, comunicaciones corporativas, capacitación, mercadeo, incentivos, relaciones con los empleados y relaciones con los clientes, programado solo o en conjunto con otros eventos.
<b>Eventos relacionados con una causa y/o la recaudación de fondos</b>	Un evento creado por o para un grupo caritativo o relacionado con una causa, con el propósito de atraer ingresos, apoyo y / o conocimiento, programado solo o en conjunto con otros eventos.
<b>Ferias y exhibiciones</b>	Un evento que reúne a compradores, vendedores y personas interesadas en ver y/o vender productos,

	servicios u otros recursos de una industria específica o al público en general, programado solos o en conjunto con otros eventos.
<b>Eventos de Entretenimiento y Ocio</b>	Un evento de una sola vez o periódico, con acceso libre o con entrada, creado para fines de entretenimiento, programado solo o en conjunto con otros eventos.
<b>Festivales y festividades</b>	Una celebración cultural, ya sea secular o religiosa, creada por y/o para el público, programada sola o en conjunto con otros eventos.
<b>Congresos, reuniones y convenciones</b>	La reunión de personas con el propósito de intercambiar información, debate o discusión, consenso o decisiones, educación y construcción de relaciones, programado solo o en conjunto con otros eventos.
<b>Eventos sociales / ciclo de vida</b>	Un evento privado, solo por invitación, que celebra o conmemora una ocasión cultural, religiosa, comunitaria, social o del ciclo de vida, programada sola o en conjunto con otros eventos.
<b>Eventos deportivos</b>	Un evento para espectadores o con carácter más participativo que involucra actividades deportivas recreativas o competitivas, programado solo o en conjunto con otros eventos.

*Tabla 1: Categorización de eventos según Rutherford. Fuente: Elaboración propia a partir Rutherford, J. (2004)*

Otra manera de acercarnos al concepto de evento es a través de los autores internacionales que se han especializado en el turismo y, en concreto, en el turismo de eventos. Para algunos de ellos, una manera de categorizar los eventos sería poniendo a un lado los eventos creados para el turismo y aquellos que emanan de la propia comunidad (Strokes, 2008). Getz (2005) sitúa los estudios relacionados con el turismo de eventos entre las dos esferas que conformarían, por un lado, la gestión turística y los estudios de turismo y, por el otro, la gestión de eventos y los estudios de eventos. De esa manera, el turismo de eventos se convertiría en un mercado para los gestores de eventos y también tendría dentro de su definición un objetivo: el desarrollo del destino a través de los eventos. Y son los propios gestores u organizadores los que, según señala Ortega (2010) utilizan el concepto para hacer referencia de un acontecimiento que está programado, es cultural, de ocio o profesional, sin que la importancia sea relevante en su categorización.



Muchos de los asistentes a eventos planifican sus desplazamientos, viajes, y a menudo sus vacaciones en función de las fechas de estos encuentros. Por tanto, queda establecida de manera directa la importancia entre la celebración de dichos eventos y su vinculación con el turismo, algo que no solo ocurre si consideramos los asistentes o participantes internacionales, sino que cada día más también acontece de manera parecida en el caso de eventos nacionales (Chalip & Green, 2001).

En consecuencia, no es de extrañar que en el contexto turístico y de desarrollo del destino, se señale por los organismos más relevantes, lo que se conoce como turismo de reuniones o turismo MICE (acrónimo inglés que engloba a los eventos vinculados al turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones), por su relevante impacto. En este caso, los principales organismos y asociaciones del sector sí han conseguido establecer una definición de ese tipo de turismo y de evento. Según la definición de la Organización Mundial del Turismo y las asociaciones Reed Travel Exhibitions, ICCA y MPI, principales representantes del sector,

‘Reunión’ es un término general que se refiere al encuentro de un número de personas en un lugar con el objetivo de organizar o llevar a cabo una actividad concreta. El término ‘reunión’ y su descripción recién señalada se aplicaban a un encuentro de 10 o más participantes por un mínimo de cuatro horas en un espacio contratado. Estas reuniones constan de convenciones, conferencias, congresos, ferias comerciales y exposiciones, incentivos, reuniones empresariales y de negocios y otras reuniones que cumplen los criterios mencionados (Organización Mundial del Turismo, 2014).

Vemos que un organismo como la Organización Mundial del Turismo (OMT) valora de manera independiente este tipo de turismo que engloba algunas de las tipologías de eventos ya que otras muchas quedan fuera de este paraguas definitorio. Tal y como recoge el citado informe de la OMT (2014), la industria de reuniones tiene un altísimo potencial gracias a sus aspectos positivos:

- Las reuniones de por sí son un gran negocio y juegan un importante papel de apoyo a otros negocios.

- Las reuniones favorecen las inversiones, el comercio, las comunicaciones y las tecnologías.
- Las reuniones llevan formación y desarrollo profesional a las comunidades locales creando puestos de trabajo y reteniendo la mano de obra.
- Es una industria “limpia” que promueve la calidad ambiental.
- Las reuniones favorecen y respaldan otros sectores empresariales.
- Las reuniones representan la “gama alta” en cuanto a gastos de los viajeros.
- Las reuniones atraen a expertos mundiales.
- Las reuniones crean y difunden conocimientos en el mundo entero.
- Las reuniones perfilan las comunidades.
- Las reuniones contribuyen a la comprensión y la cooperación mundiales.

A pesar de todo ese impacto y potencial, el informe pone de manifiesto la dificultad de medición de muchos aspectos, en concreto, los económicos, pero también la brecha que existe en cuanto a la medición de un factor tan relevante como para los eventos como es “el desarrollo profesional, la transferencia de conocimientos, la generación de inversiones, la creación y la conservación de empleo, la adquisición de talentos, el progreso técnico y todas las demás esferas que constituyen la razón misma de la existencia de estos actos” (Organización Mundial del Turismo, 2014).

De la misma forma, otras empresas relevantes del sector, como Carlson Wagonlit Travel, responsable de la gestión de viajes de negocios, reuniones y eventos para empresas, gobiernos y organizaciones no gubernamentales, recogía en su informe de tendencias de 2018 algunos aspectos a destacar como es el relevante papel de España en este contexto, situándola como segundo destino preferido en la región EMEA con Barcelona como segunda ciudad más relevante. Tal y como pone de manifiesto el mismo informe referente a 2019, las previsiones no se cumplieron y la ciudad condal acabó en quinto lugar, mientras que Madrid ocupó el noveno, en un año complejo para el turismo por la inestabilidad política y la recuperación tras los atentados de 2017.

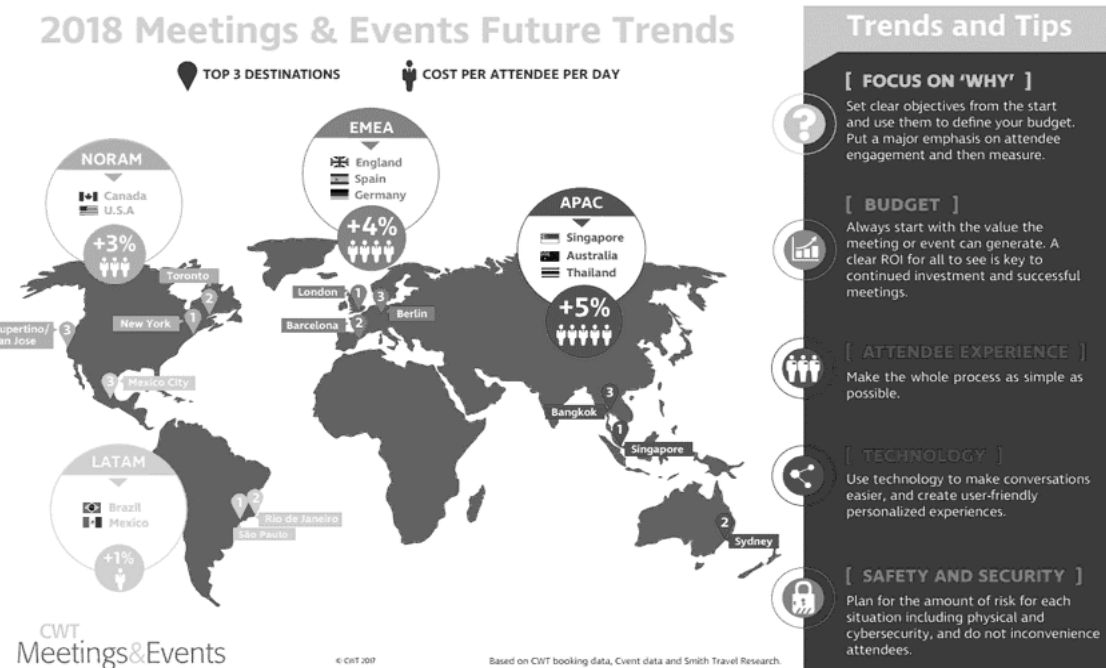


Imagen 1: Tendencias en la industria de reuniones y eventos para 2018 según CWT. Fuente: CWT (2017)

En cualquier caso, España es un país con un histórico de liderazgo en este tipo de rankings y con un elevado potencial turístico general. De hecho, el informe de tendencias de 2019 de CWT vuelve a presentar a la ciudad de Barcelona en tercer lugar de la región, además de un incremento generalizado del gasto por asistente.



Imagen 2: Tendencias en la industria de reuniones y eventos para la región EMEA en 2019 según CWT. Fuente: CWT (2018).

El valor que supone el turismo y, por ende, los eventos para la economía española es un hecho que contribuye al mayor interés por parte de las autoridades públicas que deben velar por la regulación y el mantenimiento del mismo, sin que ello afecte a otras economías o genere desventaja, pero sin olvidar que el mercado global es cada vez más competitivo y que cualquier impacto negativo, como puede ser la inestabilidad política o incidentes de seguridad en los que se vean envueltos turistas o tengan repercusión mediática, pueden acarrear significativas consecuencias. Para muchos países, el turismo se ha convertido en el motor de su desarrollo y en un elemento catapultador para su economía (Aragón, Sánchez, & Pérez, 2015). Ese factor, en el caso español, no es algo nuevo y desde hace décadas el desarrollo turístico ha permitido el desarrollo de sectores afines o paralelos. De la misma forma, vemos que el empuje del PIB turístico, casi siempre por encima del PIB general del país, es otro indicador del potencial del sector, pero que no se desliga de la actividad macroeconómica global (como ocurrió durante la crisis económica) y que se resiente de las inestabilidades como las vividas en 2017 y 2018.

### **Crecimiento trimestral del PIB turístico comparado con el PIB general de la economía española. 2006-2019**

Tasa de variación interanual trimestral

Fuente: Exceltur, CNTR (INE) y Consensus Forecast (mar19)

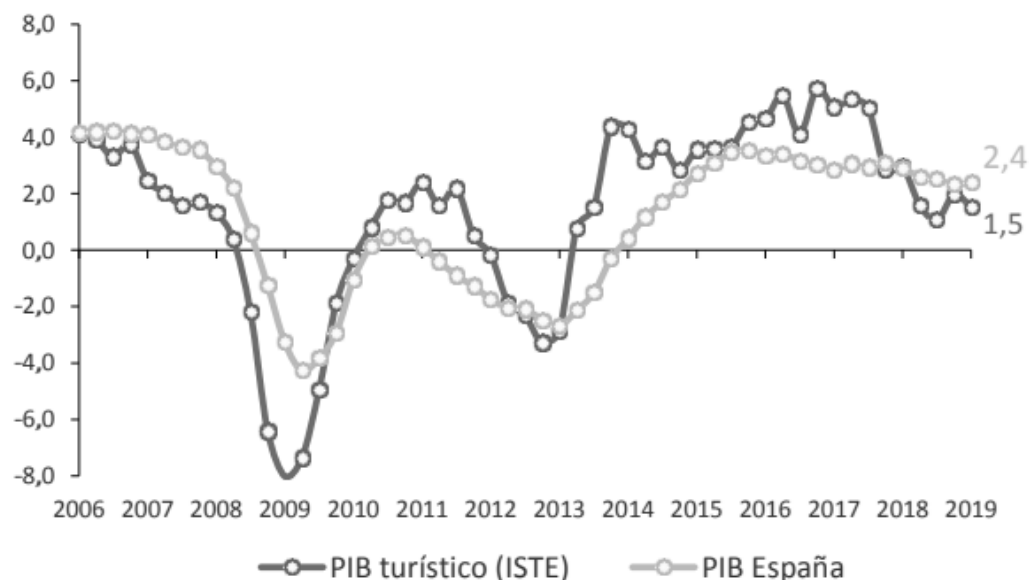


Imagen 3: Crecimiento del PIB turístico comparado con PIB general de España (2006-2019). Fuente: Exceltur, a partir de datos de Exceltur, CNTR y Consensus Forecast (2019).

El turismo vinculado a la industria de reuniones como puntal del sector turístico general en España queda también de manifiesto en los análisis que anualmente realiza la ICCA. La Asociación Internacional de Congresos y Convenciones se considera una comunidad global y un punto de encuentro para la industria de las reuniones asociativas y representa a más de 1000 miembros pertenecientes a casi un centenar de países. Desde 2015 y hasta 2017, las cinco primeras ciudades del mundo en acoger este tipo de eventos han sido las mismas y, entre ellas, aparece Barcelona. En el último reporte publicado y que hace referencia a datos de 2017, la ciudad catalana encabeza la lista en número de eventos de estas características celebrados, superando a las ciudades de París y Viena. Por su parte, Madrid ocupa la séptima posición global dentro de dicha clasificación. Estos números, a los que hay que añadir la contribución de otras ciudades del territorio español, sitúan a España en la cuarta posición global en el ranking de países, solo superada por Estados Unidos, Alemania y Reino Unido.

<b>Worldwide ranking: number of meetings per country</b>		
<b>Rank</b>	<b>COUNTRY</b>	<b># MEETINGS</b>
1	U.S.A.	941
2	Germany	682
3	United Kingdom	592
4	Spain	564
5	Italy	515
6	France	506
7	Japan	414
8	China-P.R.	376
9	Canada	360
10	Netherlands	307

*Imagen 4: Ranking mundial según número de reuniones celebradas. Fuente: ICCA (2018).*

Pero si centramos los datos no en número de reuniones acaecidas, sino en el número de participantes a dichas reuniones, España obtiene una destacada segunda posición, solo superada por Estados Unidos, un país que sextuplica el total de habitantes de España.

### Worldwide ranking: Estimated total number of participants per country

RANK	COUNTRY	# PARTICIPANTS
1	U.S.A.	424,010
2	Spain	327,996
3	Germany	246,045
4	France	211,129
5	United Kingdom	192,544
6	Italy	172,274
7	Canada	168,223
8	Austria	139,187
9	Netherlands	134,510
10	Japan	133,025

Imagen 5: Ranking mundial según número de asistentes a reuniones celebradas. Fuente: ICCA (2018).

Para conseguir mantener esas posiciones en los pódiums del turismo mundial y de la industria de los eventos y las reuniones, será necesario mantener el trabajo realizado hasta ahora, sin perder de vista algunos aspectos clave como es la seguridad. Según los datos oficiales de la Secretaría de Estado de Turismo (2019), los más de 82 millones de turistas en 2018, generaron 90.000 millones de euros y 2,3 millones de empleos para la economía. La industria del turismo en España es clave en muchos aspectos, como se ha señalado, abarcando desde el clásico turismo de sol y playa, hasta el turismo de eventos con proyección internacional como festivales musicales o eventos deportivos, sin olvidar el rol estratégico como destino del turismo MICE de ciudades como Barcelona o Madrid. En parte, eventos realizados con éxito contribuyen a que otros nuevos consideren el destino para su realización y, además, el nombre del destino también gana en reputación y marca, algo que no es baladí ya que el nombre del evento, que en muchos casos incorpora el del destino, es algo clave para diferenciarlo de los demás (Ortega & Izaguirre, 2010).

En este sentido, los grandes eventos no tienen por qué estar vinculados a la industria de reuniones aunque, de igual manera, también contribuyen al éxito del destino, ya que son un gran atractivo para los asistentes siendo motivo de números desplazamientos tanto a nivel mundial como a nivel nacional. Un buen ejemplo de vinculación de los grandes eventos y el turismo son los eventos musicales como conciertos o festivales. En un estudio de 2018 realizado por la empresa Ticketmaster (Europa Press, 2019) en el que analizaba las más de 2,6 millones de entradas vendidas se establecía no solo un aumento de las ventas en un 10% comparado contra el año anterior, sino un remarcable aumento del 116%

en el número de turistas, en este caso internacionales, que habían acudido a eventos musicales en España.

Este tipo de interacciones contribuyen de manera significativa al turismo nacional, configurando lo que se podría denominar el turismo musical. El mismo estudio estimaba que, durante 2018, más de 184.000 extranjeros habían viajado al estado español con el objetivo de asistir a un evento musical. Ese valor supone un 7% del total de asistentes a espectáculos musicales en nuestro país. En algunos de ellos, los que podríamos considerar grandes eventos, como los festivales musicales de mayor renombre, estos porcentajes se llegan a ver aumentados, como en el caso del Circuit Festival de Barcelona donde el público extranjero supuso un 80% del total de los asistentes o el Festival Internacional de Benicassim (FIB) con una participación de turistas extranjeros cifrada por encima del 50%.

Por su parte, España es un país seguro, siempre pendiente de la evolución del terrorismo, al que se ha tenido que enfrentar desde un entorno propio durante los años del terrorismo de ETA o dentro del contexto global como consecuencia del terrorismo yihadista. En épocas recientes, tanto los atentados yihadistas de Madrid en 2004 como los de Catalunya en 2017 volvieron a poner de relieve la necesidad de mantener una actitud vigilante constante, ya que no era algo desconocido: el terrorismo actual tiene su punto de mira fijado en el turismo atacando aeropuertos, eventos o lugares emblemáticos. En el caso de los atentados de Barcelona se atacaron Las Ramblas, el paseo más popular para los turistas de la ciudad, y la localidad costera de Cambrils. Pero entre los objetivos de los terroristas, según analizó la policía después, estaban lugares como el estadio del F.C.Barcelona, la Sagrada Familia, festivales musicales, celebraciones multitudinarias y festivas como la Tomatina o discotecas con marcado perfil turístico.

De hecho, España mantiene también la primera plaza mundial en el ranking que el World Economic Forum realiza cada año basándose en el índice de competitividad en Viajes y Turismo (World Economic Forum, 2017). Fundamentalmente, esa posición privilegiada que ocupa España puede considerársele atribuida, a tenor de lo expuesto en dicho estudio, tanto a su oferta cultural como su recursos naturales, combinado con la infraestructura turística, las conexiones aeroportuarias y las políticas de apoyo al turismo. En cualquier caso, resulta destacable, que cuando se analiza con más detalle cada una de las variables,

se observa que al considerar los aspectos de seguridad, España ocupa la posición número dieciocho a nivel mundial. Resulta necesario analizar las causas con el objetivo de mejorar dicha calificación para poder ofrecer no solo unos servicios de calidad sino unas estructuras y un territorio de acogida que sean aún más seguros.

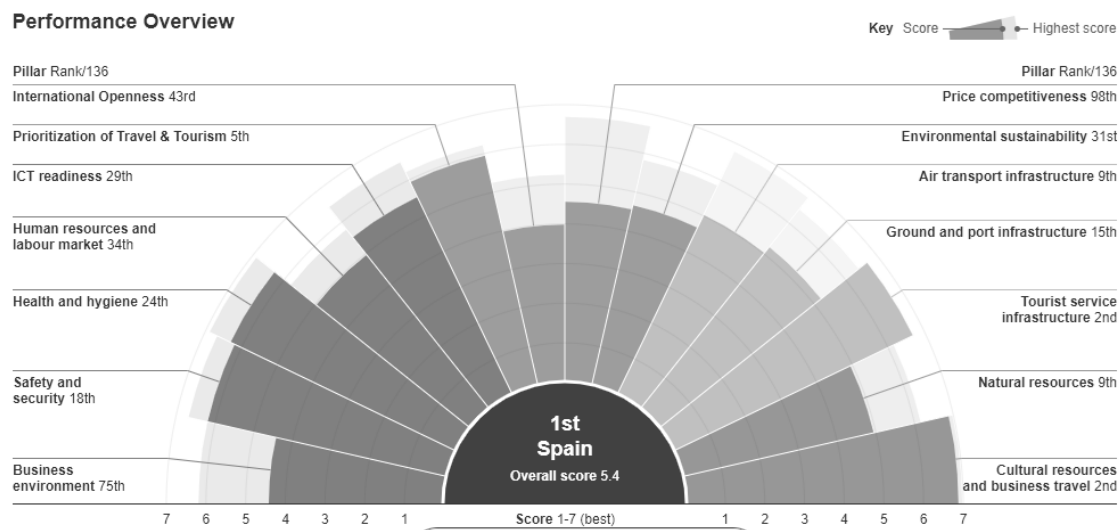


Imagen 6: Análisis de competitividad a nivel de viajes y turismo de España. Fuente: World Economic Forum (2017)

La seguridad en España no queda exenta de ser percibida y en constante revisión en función de los hechos que ocurran y de la repercusión que provoquen. A modo de ejemplo, el Índice de la Paz Global (*Global Peace Index* en inglés) determina desde hace años, a través del análisis de expertos, la seguridad global de países de todo el mundo. Entre los parámetros que se tienen en consideración se encuentran el nivel de seguridad de la sociedad, el grado de militarización o la capacidad de extensión de los conflictos en los que se encuentra inmerso. Encabezando la lista de países más seguros se encuentra Islandia, mientras que España, según este informe, se encuentra en la posición número 30. Este hecho, asociado a la caída de 10 posiciones viene motivado, según la opinión de los expertos que hay detrás del estudio, por un aumento del indicador de impacto del terrorismo tras los ataques terroristas en Barcelona y Cambrils y, en segundo lugar, por el deterioro del contexto político del país a raíz del debate generado en torno al proceso independentista de Cataluña (Institute for Economics & Peace, 2018).

España sigue siendo considerada como un territorio seguro, pero este ejemplo sirva para mostrar la volatilidad de ciertos acontecimientos que llevan, en este caso, a que sea



el cuarto país que sufre un mayor deterioro en su puntuación en comparación al año anterior.

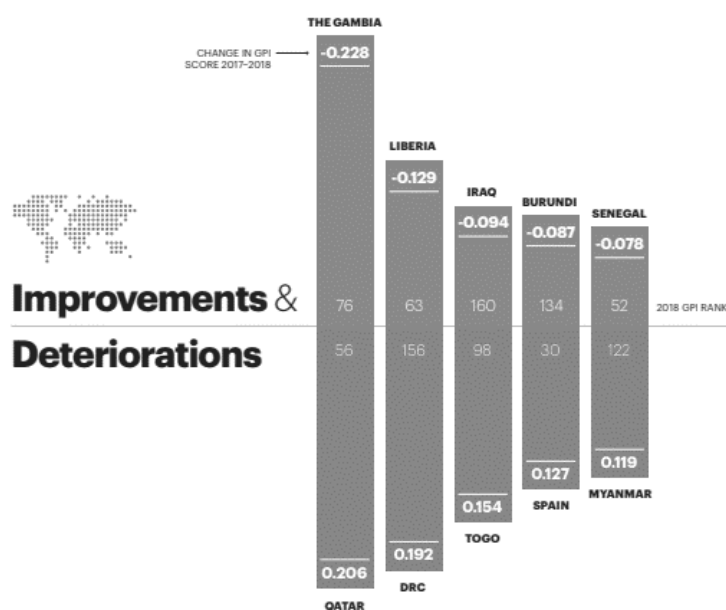


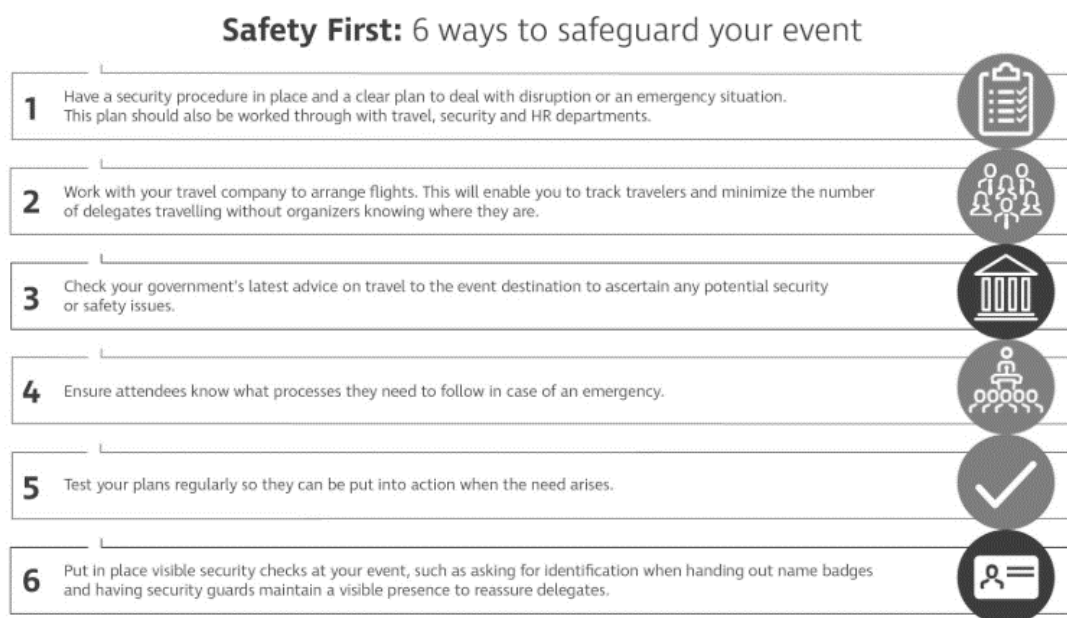
Imagen 7: Principales países con mejoras y deterioros en el Índice de Paz Global.  
Fuente: Institute for Economics & Peace (2018).

El terrorismo se vale de las herramientas comunicativas y de una sociedad hiperconectada para realizar la “comunicación del terror” que pretende aumentar la sensación de inseguridad en las personas, dañando así las sociedades y sus estructuras. Pero no solo hablamos de terrorismo; la difusión de noticias negativas sobre un destino como ataques a turistas, pequeños delitos, violencia callejera, también generan esa percepción de inseguridad. El turismo se basa en percepciones individuales, en la búsqueda de una experiencia positiva ya sea de carácter cultural, de ocio, de negocio o de conocimiento. Por ello, la simple percepción de inseguridad de un destino puede acabar minando su reputación y suponiendo la reducción de su potencial turístico.

En la época del turismo, la seguridad y la comunicación globales, es también necesaria una aproximación local. Conviene que cada país analice aquellos aspectos y valores singulares de su turismo que deban ser especialmente protegidos, destinar las medidas suficientes y convenientes para hacerlo y definir cómo debe comunicarlo, tanto a los locales como a sus visitantes. En el caso de España, la vuelta a la normalidad tras los ataques terroristas fue bastante rápida con mensajes contundentes, pero conviene seguir

analizando para evitar que otro tipo de acciones como el pequeño crimen afecten a la imagen proyectada como destino turístico seguro.

Sin duda, la seguridad turística desde una visión multidimensional es un concepto que debe ser reforzado y considerado en el caso español, por todo lo descrito anteriormente. A pesar del importante desarrollo de la seguridad en nuestro país, basado en un modelo que combina lo público y lo privado, la seguridad turística todavía necesita desarrollo, especialmente dentro del ámbito académico, para lograr una correcta y amplia formación especializada de profesionales del sector de la seguridad, pero también para la consolidación del concepto dentro de los estudios de los profesionales del ámbito del turismo y sectores afines como la industria de los eventos.



*Imagen 8: Consejos para garantizar la seguridad de los asistentes a eventos. Fuente: Informe CWT (2018)*

Los responsables de la organización de eventos, de viajes, de turismo, así como otras autoridades e instituciones muestran a través de sus mensajes esa necesidad de realizar eventos y, por consiguiente, establecer un turismo más seguro. Cada vez más, se observa la necesidad de creación de espacios comunes en los que la seguridad de los eventos sea también discutida y comunicada a todos los participantes y asistentes. Todos los agentes que conforman un evento deben conocer el papel que juega una de sus partes, la seguridad, e integrarla dentro de toda la narrativa desde la fase inicial. De esa manera, se estará trabajando en el objetivo final de cualquier evento: su desarrollo con éxito. Quizá el

desarrollo con éxito de un evento, solo concibiendo lo de manera puntual, le puede interesar al organizador/promotor o a los asistentes y participantes que allí se den cita, pero desde una conceptualización mucho más global y a tenor de lo expuesto anteriormente, es el correcto desarrollo sin incidentes de seguridad y considerando el bienestar de todos los participantes, dejará también un poso positivo para el lugar en el que se celebra el evento. Y en este caso, no debemos considerar el lugar simplemente como el recinto, es decir el espacio acotado con mayor o menor delimitación, sino el destino, es decir, la ciudad, la región, el país, etcétera. Sin duda, hay mucho más en juego que simplemente el conseguir ocupar los principales puestos mundiales, que simplemente nos ofrecen una visión económica o cuantitativa de la realización de los eventos. También se debe considerar todo aquello que afecta a la reputación, en un sentido amplio, ni que abarca a todas las partes interesadas, pero, sobre todo, nunca se debe perder de vista que, en última instancia, estamos hablando de la seguridad de seres humanos que pueden ser viajeros, turistas, asistentes, participantes, congresistas, trabajadores, etc. y cuya integridad debe ser siempre protegida.

Pero, ¿en qué consiste esa seguridad? En la introducción a este trabajo de investigación, ya se ha propuesto un acercamiento a la definición del concepto de seguridad. De nuevo, nos encontramos frente a un concepto bastante amplio y en el que sí existen ciertos trabajos académicos que facilitan la aproximación al mismo. En cualquier caso, y a fin de centrar el trabajo de investigación, las definiciones propuestas y que se tendrán en consideración durante el desarrollo investigativo, se centrarán en aquellas que intenten vincular la seguridad con los eventos. Existen trabajos realizados por instituciones de alto prestigio que se acercan al concepto considerándolo dentro de la globalidad del concepto de evento, es decir, entendiendo que la seguridad es un componente más o al menos debe serlo, de toda la estructura que conforma un evento. Dicho de otra manera, el evento en su interior contiene la componente de seguridad y esta, a su vez, también contiene otro componente que es la componente comunicativa que también deberá ser analizada.

Para ello podemos tomar como referente, en el marco europeo, el programa EU-SEC<sup>1</sup>, que propuso una serie de definiciones sobre el concepto de seguridad, desde la perspectiva de la búsqueda de buenas prácticas sobre la coordinación investigadora al respecto de la seguridad en eventos. La primera definición, de 2005, señalaba que:

La seguridad se puede definir como la ausencia de varios hechos adversos o no deseados y previsibles que pueden causar daño durante un evento importante. La seguridad siempre se refiere a la evaluación de amenazas y cómo evitar que ocurran riesgos potenciales (UNICRI, 2009, p. 18).

A finales de ese mismo año, el programa también analizaba la definición de un kit de herramientas para la gestión de la seguridad en eventos:

La seguridad se puede definir como la ausencia de varios hechos adversos que pueden causar daño durante un evento importante. Por lo tanto, la seguridad siempre se refiere a las amenazas (el potencial de los hechos que causan daño), mientras que las herramientas de seguridad se refieren a todos los instrumentos a disposición de las autoridades y los organizadores para evitar que las amenazas se materialicen (UNICRI, 2009, p. 18).

Vemos que en ambas definiciones se remarca la necesidad de análisis y evaluación y se considera que la seguridad es el resultado y la consecuencia de dicha evaluación por parte de los responsables de la planificación del evento. Posteriormente, se apostó por una definición más reducida:

*Seguridad* es la ausencia de amenazas potencialmente dañinas a través de la prevención por parte del organizador del evento y/o la autoridad nacional de su materialización como daño (UNICRI, 2009, p. 19).

---

<sup>1</sup> EU-SEC fue un programa centrado en coordinar diferentes programas de investigación nacionales en materia de seguridad en grandes eventos en Europa, promovido por UNICRI y con la participación de EUROPOL y diez países miembros de la Unión Europea, entre los que se encontraba España.

En otras palabras: “*seguridad* es el daño evitado de una amenaza” (UNICRI, 2009, p. 19).

## **2.2. Los grandes eventos y la seguridad, una compleja relación**

Con el fin de centrar este marco teórico que sirva de referencia para la investigación, conviene un acercamiento al concepto de ‘gran evento’ teniendo presente otro de los conceptos que actúa como eje del trabajo: la seguridad. A la luz de la falta de definiciones consensuadas sobre lo que es un evento, más allá de la industria de reuniones donde sí se ve esa voluntad de avance, la definición de ‘gran evento’ tampoco resulta tarea sencilla. La mayoría de propuestas no gozan de consenso, difusión o popularidad, por lo que se analizarán en mayor detalle aquellas más cercanas a los campos de este estudio.

¿Qué convierte a algunos eventos en ‘más grandes’ que otros? Más que un juego de palabras, detrás de la búsqueda de esa definición, subyacen elementos propios de la concepción previa o la visión subjetiva que podría llevar a una definición para cada individuo, ligada también a intereses particulares. Desligando esa búsqueda de lo personal, una situación similar ocurre con las autoridades o instituciones cuando intentan definirlo o cuando simplemente omiten definir el concepto aunque se haga uso del mismo. Si se utilizan términos precisos o demasiado acotados, podemos encontrarnos con la situación de que dicha definición deje de lado a muchos eventos que para otras personas o para otras instituciones o países sí deban llevar asociado dicho calificativo, con los consiguientes impactos (sobre todo si pensamos a nivel económico y de seguridad) que eso puede conllevar.

Existen trabajos que intentan acotar y formular definiciones sobre evento y, en concreto, sobre grandes eventos. En base a trabajos anteriores, Müller (2015) propone una definición de megaevento basada en cuatro dimensiones: atractivo para visitantes, alcance mediático, costos e impacto en el entorno y en la población. Para que sea un megaevento debería ser grande en todas estas dimensiones, según unas tablas propuestas, llegando incluso a convertirse en gigaevento si se excede de sobremanera en los valores de las tablas definidas en, al menos, tres de las dimensiones. En el contexto de la investigación, algunos autores anglófonos hablan de megaeventos como manera de denominar a los grandes eventos y otros también utilizan la denominación de eventos distintivos (*hallmark events*).

Estos eventos distintivos podrían definirse como “grandes eventos únicos o recurrentes de duración limitada, desarrollados principalmente para mejorar la conciencia, el atractivo y rentabilidad de un destino turístico” (Ritchie J. R., 1984, p. 2). Para Getz, quedarían más vinculados a eventos que definidos por “el significado, en términos de tradición, el atractivo, la calidad o la publicidad, que el evento proporciona al lugar anfitrión, comunidad o destino con una ventaja competitiva. Con el tiempo, el evento y el destino pueden vincularse de manera inextricable” (Getz, 2005, p. 16), como ocurre, en el caso de España, con eventos multitudinarios como San Fermín en Pamplona o Las Fallas en Valencia. En el caso de la ciudad de Barcelona, los congresos, englobables dentro del turismo de congresos, es uno de los ejes fundamentales no solo dentro de lo que sería el turismo de eventos sino también como motor económico de la capital catalana y convirtiéndose en seña de identidad. Según las estimaciones que realiza anualmente la Barcelona Convention Bureau, perteneciente a Turismo de Barcelona, para el año 2019 se esperaban más de 30 grandes congresos –con la participación de un mínimo de 1.000 delegados- en la ciudad condal, sumando en su conjunto más de 350.000 participantes (Suñé, 2018). Estas cifras se presentaron en el salón IBTM World, un evento anual que desde hace años se celebra en Barcelona y que reúne a organizadores de eventos, recintos, representantes turísticos y hoteleros, etc. de más de 150 países y que es también un escaparate anual para que la ciudad muestre su potencial como lugar de celebración de certámenes. Se estima que IBTM World genera una repercusión económica para la ciudad mediterránea de cerca de 1.800 millones de euros anuales.

En general, podemos hablar de lo que los autores denominan ‘eventos especiales’ que pueden abarcar desde los megaeventos como los Juegos Olímpicos o las Exposiciones Universales hasta festivales propios de las comunidades o eventos en parques o recintos. Ese factor diferencial que los convierte en especiales vendría proporcionado la singularidad innata de cada uno de ellos (Getz, 1989). En un acercamiento a través de lo que suponen los grandes acontecimientos desde el punto de vista de su valor mediático, Katz y Dayan (1995) añaden que estos grandes eventos lo que hacen es auto-presentarse frente a otras sociedades a través de representaciones culturales que son retransmitidas por televisión, en parte coincidente con la visión de Marín Calahorro (1997) que identifica los eventos con

una forma de comunicación que sirve para manifestar una identidad compartida, reforzando la estructura social en dicha construcción de la realidad.

Getz (1989) ya apuntaba a la imposibilidad de encontrar una definición universal ya que probablemente ésta no resultaría práctica. Y no resultaría práctica dado que cualquier definición debe ser diseñada para cumplir con unas necesidades; a este efecto cita la definición de evento especial que realiza la National Task Force on Tourism Data de Canadá la que, como parte de sus criterios para distinguir lo que sería un evento especial y otro tipo de atracción, enumera que los eventos especiales deben estar abiertos al público, debe haber un propósito de celebración o mostración de alguna temática y, entre otros, las estructuras permanentes no deben pertenecer al propio evento. En este caso, se observa que la definición está influenciada para tratar de acordar lo que serían los festivales propios de la comunidad y que existe una predisposición a excluir de dicha definición a ferias, exposiciones, o eventos similares.



Imagen 9: Categorización para la definición y evaluación de estrategias turísticas para eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de Getz, 2005.

Desde la visión centrada en las relaciones públicas y la comunicación, autores como Baus y Lesly señalan que estos eventos especiales se diseñan de manera que su narrativa tenga forma de noticia que se desarrolla y que es comunicable, permitiendo que sean

publicitados y difundidos, generando una influencia en la opinión pública; son un medio pero que también sirven a otros medios (Lesly, 1998).

Desde los gobiernos existen otros ejemplos de intentos definitorios, más cercanos en el tiempo, como en el caso del gobierno de Australia que lo hace según los siguientes puntos, recogidos legalmente dentro del Acta de Grandes Eventos de 2014<sup>2</sup>:

- (1) El Ejecutivo puede declarar que un evento es un gran evento. Ejemplos de eventos que pueden ser declarados grandes eventos: una misa papal, un concierto, un evento deportivo nacional o internacional u otra competición, una feria agrícola o de comercio y las celebraciones de Año Nuevo.

Este punto deja claro que las tipologías de eventos no es un factor determinante ya que eventos de diferente tipo como una misa papal o una feria agrícola pueden ambos ser considerados grandes eventos, pero veamos qué factores sí se ponen de relieve para la determinación:

- (2) Al decidir si hacer una declaración, el Ejecutivo debe tener en cuenta: (a) la naturaleza del evento; y (b) la cantidad y el tipo de personas que se espera que asistan al evento; y (c) cualquier otro aspecto relevante.

De nuevo nos encontramos con un punto en el que tampoco se legisla de manera específica ya que se habla de la naturaleza del evento (que podría llevarnos a pensar en la tipología antes apuntada) o de cantidad y tipo de asistentes, pero no se determina qué casos, qué número o qué tipología serán las determinantes. Además se deja toda concreción en el aire al hablar de “cualquier otro aspecto relevante”.

El tercer punto recoge el concepto de seguridad vinculado a la definición de gran evento:

---

<sup>2</sup> El acta a la que se hace referencia es la número A2014-42, siendo la versión más actual publicada la de fecha 29 de marzo de 2018, disponible en <https://www.legislation.act.gov.au/a/2014-42> (consultado en diciembre de 2018).



- (3) El Ejecutivo puede hacer una declaración solo si está convencido de que su realización es razonable y necesaria: (a) para la seguridad de las personas que asisten al evento; y (b) para evitar interrupciones en el evento.

En este punto, el ejecutivo añade claramente la necesidad de definir un gran evento en base a la necesidad de seguridad que permita la correcta ejecución del mismo tanto desde el punto de vista de la seguridad humana como del correcto desarrollo en otros aspectos que podríamos asociar a valores sociales, políticos, etc. Como contrapartida, el poder ejecutivo se reserva el derecho de hacer precisamente lo contrario si el encuentro no es de su conveniencia aunque cumpla alguno de los requisitos anteriores:

- (4) El Ejecutivo puede no declarar una protesta pública o manifestación como un evento importante.

En cualquier caso, esta aproximación recoge alguno de los elementos que en el análisis teórico de la definición vemos que son recurrentes, a la vez que muestra la carencia de una definición precisa del concepto.

Por su parte, desde Estados Unidos, a través de la Agencia Federal de Gestión de Emergencias (FEMA) también tenemos una definición de gran evento o evento especial, en este caso que tiene como eje la necesidad de preparación por parte de los equipos de respuesta y emergencias, siendo un gran evento:

Una actividad no rutinaria dentro de una comunidad que reúne a un gran número de personas. El énfasis no reside en el número total de personas que asisten, sino en el impacto en la capacidad de dicha comunidad para responder a una emergencia o desastre a gran escala o en las demandas excepcionales que la actividad impone a los servicios de emergencia e intervención. Un evento especial de una comunidad requiere planificación adicional, preparación y esfuerzos de mitigación por parte de los organismos locales de respuesta a emergencias y la seguridad pública (FEMA, 2005, p. 1).

En la búsqueda por una definición aceptada de manera más amplia de lo que puede ser considerado un gran evento conviene señalar los esfuerzos realizados a nivel internacional por parte de Naciones Unidas a través del instituto para la investigación

UNICRI (United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute). En 2003, UNICRI lanzó el observatorio IPO (International Permanent Observatory) centrado en analizar aspectos relacionados con grandes eventos y el rol de la seguridad en los mismos, partiendo de tres consideraciones: la planificación e implementación de la seguridad en grandes eventos es un ejercicio que no debe ser subestimado, los grandes eventos ofrecen posibilidades de implementación de nuevas y más ambiciosas prácticas en el campo de la seguridad, y la tercera consideración valoraba la necesidad de difusión de conocimiento adaptado a las necesidades propias de cada evento, teniendo en cuenta la adaptabilidad a cada uno de ellos (UNICRI, 2005).

La definición de ‘gran evento’ fue uno de los primeros puntos que se abordaron desde el observatorio, a través de los miembros del programa EU-SEC que exploró el concepto identificando los elementos que lo componían. Los expertos participantes identificaron diferentes motivos por los que se puede considerar un evento como un ‘gran evento’ (ver gráfico).

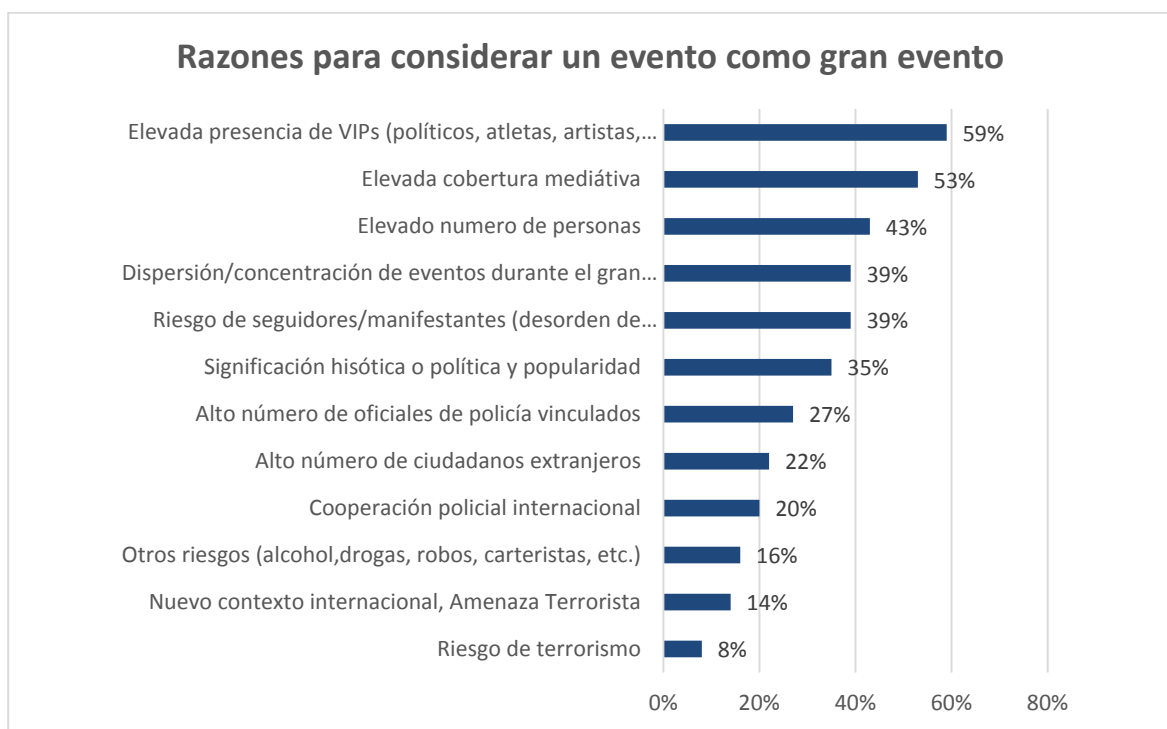


Gráfico 1: Razones para considerar un evento como gran evento según el programa EU-SEC. Fuente: Elaboración propia a partir de UNICRI, 2005.

Tras el análisis de los resultados, se propuso la siguiente definición de consenso:

Un gran evento puede ser definido como un evento previsto que debe tener, al menos, una de las siguientes características:

- Significación histórica, política o popularidad.
- Gran cobertura de medios de comunicación y/o presencia de medios internacionales.
- Participación de ciudadanos de diferentes países y/o posible grupo objetivo
- Participación de VIPs y/o dignatarios.
- Elevado número de personas.

y plantear posibles amenazas y que, por tanto, puede requerir la cooperación y ayuda internacional (UNICRI, 2005, p. 8).

A nivel general, se considera esta definición como válida para el desarrollo de los algunos de los principales aspectos tanto en el marco teórico como en la investigación planteada ya que contiene lo principales elementos que se pretenden analizar y arroja cierta luz frente a la falta de alternativas consensuadas similares, debido al específico ámbito temático en que se centra.

El camino hasta llegar a la citada definición resulta de interés también para la presente investigación ya que, tal y como señaló el Dr. Otten, consultor de UNICRI, no existía una definición aceptada universalmente y para llegar a la misma se podía hacer de manera objetiva (definido por la calidad o la cantidad de personas que moviliza, el tiempo o lugar en el que ocurre o las amenazas que atrae) o de manera subjetiva (definido por su necesidad de conocimiento, habilidades o recursos adicionales). En un primer encuentro, el grupo de trabajo realizó la siguiente definición, llamada definición de Lisboa, sobre qué eran los grandes eventos:

Todos los eventos que, debido a la calidad o la cantidad de personas de movilización o el lugar y momento en el que ocurren, conllevan amenazas o riesgos documentados en los planes de seguridad (UNICRI, 2005, p. 14).

Esta definición reflejaba esa visión más objetiva, pero muy centrada en hechos ya ocurridos, experiencias pretéritas basadas en lo que ya las autoridades habían considerado como 'grande'. Posteriormente, la definición de Dublín, elaborada meses después se

asemejaba bastante al redactado final citado, aunque el elemento de concentración de personas era cuantificado en “más de 200.000 personas presentes en el evento” y añadía un factor claramente subjetivo:

(...) y que haya generado, o es probable que lo haga (según la visión del plan de seguridad el país que acoge el evento) prácticas relevantes y/o investigación en relación a una o más de las categorías específicas de amenazas de seguridad contempladas en el proyecto (EU-SEC) (UNICRI, 2005, p. 14).

Dentro de la categoría de amenazas se citaban las relacionadas con el orden público, la seguridad pública, el terrorismo, el crimen y la delincuencia, manifestaciones violentas no autorizadas y otros eventos que pudieran suponer un problema potencial para las autoridades.

El estudio realizado entre los diferentes expertos internacionales desembocó en la definición que contiene, de manera simplificada, elementos de las dos definiciones previas, pero que evita cuantificar de manera matemática el número de asistentes, apuntándolo como ‘alto’ para ser considerado un elemento determinante para hablar de un gran evento. De esta manera, dicha definición nos permite englobar un mayor número de eventos al convertirse en un criterio relativo ya que puede depender de diversos factores como el espacio u otros recursos disponibles.

Al respecto de la cantidad de asistentes o participantes de un evento para que éste pueda ser considerado como un gran evento, la Agencia Ejecutiva para la Salud y Seguridad del Reino Unido (Health and Safety Executive) también realizó una definición, considerando que un ‘gran evento’ normalmente tenía uno o más de estos siguientes elementos: multi-escenario, multi-actuaciones, multi-actividades, desarrollarse en diversos días o el tamaño físico del recinto donde se celebraba. Pero, a continuación, añadía un punto específico: “el factor significativo es, sin embargo, el tamaño de la audiencia, comúnmente entre 15.000 y 35.000, pero a veces superando los 100.000” (Health and Safety Executive (UK), 2002, p. 149). A pesar de tratarse de un documento gubernamental, vemos que solamente podemos considerarlo como una aproximación bastante imprecisa ya que se habla de miles de personas pero considerando márgenes muy amplios y poco acotados. El mismo documento define en otro capítulo los ‘pequeños

eventos' indicando que el factor más importante no es la consideración de 'pequeño' o 'gran', sino el nivel y la extensión de las instalaciones y los sistemas de gestión de la seguridad para asegurar el bienestar de los asistentes. Señala que dicho apartado está escrito para eventos que superen los 2.000 asistentes, por lo que podríamos extrapolar que entre 2.000 y 15.000 serían 'pequeños eventos' antes de dar el salto conceptual hasta 'gran evento' a partir de esa cifra.

A pesar de esa complejidad definitoria, lo que si se observa es una valorización del concepto de seguridad por parte de algunos de los principales agentes relacionados con la industria. Dentro del sector del turismo de reuniones y eventos, Moreno Clemente (2017) recoge datos de las principales asociaciones como la UFI que en un estudio de 2016, realizado entre 262 empresas del sector pertenecientes a 56 países, señalaba la creciente importancia de la seguridad y la implementación de medidas adicionales de seguridad. Tanto en Europa como en América, casi un 70% de las empresas consultadas referían haber implementado medidas de seguridad adicionales para sus eventos. Por su parte, los datos recopilados por la Association Internationale des Palais de Congres (AIPC), representando una red global de más de 175 centros de convenciones de 57 países diferentes, señalaba en 2016 que el 81% de los centros participantes habían revisado sus procesos, un 56% había incorporado nuevas medidas o procesos y cerca de la mitad habían añadido más equipos o mejor tecnología.

### **2.3. Riesgos para la seguridad de un gran evento**

Las diferentes tipologías de evento, la ubicación en espacio y tiempo, el momento narrativo en el que se desarrolla, así como otros diferentes elementos que componen el mismo nos llevan a considerar que cada evento es diferente. Esa diferenciación conlleva, cuando hablamos de seguridad en un evento, que el análisis de los riesgos para la seguridad no pueda ser realizado de manera genérica sino que deberá realizarse un análisis de los mismos en relación al acontecimiento que se debe desarrollar. Muchos factores deberán ser analizados como riesgo de manera recurrente en la mayoría de los grandes eventos y también es cierto que un análisis comparativo de los riesgos de eventos que reúnan características similares o si el evento ha sido celebrado anteriormente puede aportar buenas pistas para los responsables de garantizar su desarrollo y su seguridad.

El desarrollo de cualquier actividad implica la existencia de riesgos relacionados con la misma, sean del tipo que sean y con mayor o menor afectación en caso de atacar sobre el valor ligado a la actividad. Convendrá, pues, tener identificados estos riesgos para minimizar su efecto y, para ello, en la fase inicial debemos percibir la amenaza. En palabras del Manunta:

La decisión de entrar en un proceso de seguridad empieza desde la percepción de la amenaza ('fuente de daño') y está justificada por la valoración subsecuente de los potenciales daños ('riesgos') al valor protegido. La percepción, siendo el punto inicial del proceso de seguridad y afectando las subsiguientes fases de cognición, decisión y acción, tiene una valía especial en seguridad. (Manunta, 1998, p. 77)

En general, la identificación de riesgos debe ser sensible y capaz de abrir y profundizar la mirada sobre la actividad a fin de conseguir mayor cantidad y mejor calidad de las fuentes que colaboraran en la percepción. En particular, en el caso del análisis de riesgos de grandes eventos, la intrínseca mutabilidad de la amenaza, el cambio constante del contexto en que se desarrollan las actividades y la incorporación o modificación de las actividades a desarrollar, resulta imprescindible que sea un proceso sometido a una constante revisión por parte tanto de organizadores, como de personal vinculado a la seguridad llegando a hacer extensiva esa mirada hasta a los propios asistentes o participantes. La percepción del riesgo será mejor a más 'ojos' perciban, por tanto, se requiere la participación de diferentes roles para aportar conocimiento específico y visiones personales que contribuyan a que la percepción y posterior valoración del riesgo sea la más adecuada. También el aporte de 'ojos' que provengan del exterior de lo que sería el núcleo de la organización del evento, en la percepción de los riesgos propios e internos, resulta un aporte imprescindible para garantizar que nada se pasa por alto.

Existen muchos factores subjetivos no medibles en la percepción del riesgo como lista la Real Sociedad de Londres para el Avance de la Ciencia Natural, la sociedad científica más antigua del Reino Unido y una de las más antiguas de Europa:

Desde la perspectiva de las ciencias sociales, la percepción del riesgo involucra las creencias, actitudes, juicios y sentimientos de las personas, así como amplios valores sociales y culturales y las disposiciones que las personas adoptan hacia los

riesgos y sus beneficios. Lo que queda claro es que la percepción del riesgo no puede ser reducida a un único modelo particular matemático de riesgo tal como el producto de probabilidades y consecuencias que impone sanciones restrictivas sobre lo que es un fenómeno humano y social. (The Royal Society, 1995, p. IX)

Siguiendo con las teorías expuestas por Manunta (1998), la palabra riesgo se puede definir como un daño potencial o una posible ocurrencia de un evento indeseado o una posibilidad de fallo, por esta razón, este concepto puede llegar a tener tres significados diferentes; la interpretación dependerá del contexto de discusión aquél que se refieran a la posibilidad de daño, a la posibilidad de fallo o a la posibilidad de una decisión equivocada. La valoración del riesgo es la parte del estudio de éste que se preocupa por la investigación y apreciación de consecuencias negativas inciertas de aquello relacionado con las decisiones y se subdivide en la estimación de riesgo y la evaluación de riesgo.

En primer lugar conviene definir que en el centro se encuentran los ‘bienes’, entendidos bajo este concepto a toda persona o cosa, que en determinadas circunstancias posee o se le atribuya una o varias cualidades benéficas, es decir, que pueda ser objeto de valoración. En el caso de los eventos eso se hace aún más complejo de definir porque no hablamos de cosas concretas en muchos casos ya que como apunta Tarlow (2002), el turismo y los eventos son productos intangibles, siendo más un ‘sentimiento’ que una ‘cosa’ y esto supone que la gestión de riesgos no se deba basar solo en planes concretos sino también en la actitud de aquéllos que deben gestionarlo y de los propios participantes. El ‘daño’ sería cualquier variación real o supuesta que experimenta un bien, provocando una disminución de las cualidades benéficas y consecuentemente del valor económico, entre otros.

Los riesgos, eje de este sub-apartado, son la probabilidad de que un bien pueda sufrir un daño, por lo tanto es cuantificable aunque quizá, siguiendo lo indicando por la Real Sociedad de Londres, sin que deba reducirse a lo matemático. Por su parte, las amenazas son las situaciones o acontecimientos que pueden afectar y hacer variar la cualidad benéfica del propio bien, por tanto la amenaza es un término cualitativo o descriptivo de lo que puede ocurrir. La diferencia entre riesgo y amenaza radica en que el riesgo nos indica en qué medida es probable que ocurra la amenaza descrita, a través de diversos métodos

de análisis de riesgos como, por ejemplo, el método Mosler, que realizan un análisis de amenazas y una evaluación de riesgos, para diseñar y desarrollar un plan de seguridad.

Creando un paralelismo con las teorías socioeconómicas de Alvin Toffler, Tarlow (2002) habla de un cambio de paradigma que nos lleva hacia una post-tercera ola en lo que sería la gestión de riesgos para eventos. Esta cuarta ola mostraría un rol del gestor del riesgo y de la seguridad de un evento mucho más extenso para el que la seguridad y el *safety* se entremezclan, donde las definiciones de ‘delegado’, ‘asistente’ o hasta ‘turista’ se diluyen y donde el ámbito a cubrir se amplía y se hace más difuso también su límite. Para Tarlow, los responsables de la seguridad y la gestión de riesgos de esta post-tercera o cuarta ola deberán ser capaces de:

- Identificar riesgos a través de los factores tangibles e intangibles que pueden ir mal tanto por separado como de manera conjunta, viendo si nuevos riesgos pueden aparecer como consecuencia de dicha interacción.
- Actuar como ‘calmantes psicológicos’. La sociedad contemporánea goza de acceso casi inmediato a mucha información y eso obliga a ser capaces a los responsables de la seguridad a hacer frente a un nuevo riesgo: el miedo a que ocurra un riesgo ‘identificado’ por los participantes puede conllevar que surjan nuevos o se potencien otros. Organizadores y personal de seguridad deberán estar capacitados para gestionarlos y para hacer frente a la percepción de que el propio riesgo puede ocurrir.
- Formar parte de la planificación global del evento e incluso ser parte del equipo de marketing, ya que a mayor control de las amenazas consigan llegar, más potencial tendrá un evento.



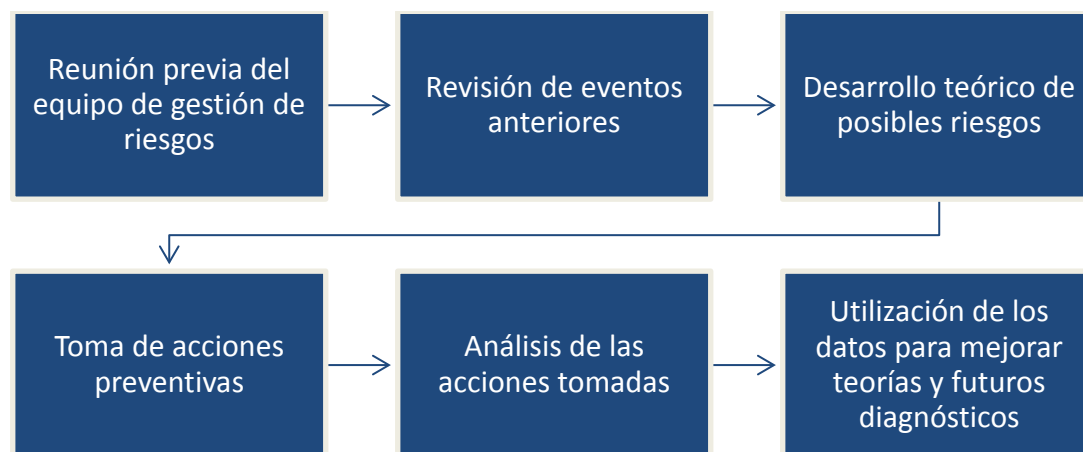


Gráfico 2: Paradigma Moderno de Gestión de Riesgos en Eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de Tarlow, 2006.

La interrelación ya comentada entre el sector de los eventos y otros sectores económicos y sociales, así como su papel dentro de lo que podríamos llamar la industria del turismo hacen que el análisis de todo tipo de riesgos se convierta en fundamental como garante de la continuidad del sector. Los eventos, especialmente, los grandes eventos son una forma de turismo y cualquier amenaza que se manifieste sobre ellos (o la simple duda de la presencia de la misma) puede conllevar en un efecto negativo para la industria ya que puede afectar directamente a la ‘atracción’ que genera el destino. A todo ello, más allá de lo que se podría considerar como ‘negocio’, también se debe añadir el elemento sociológico. En una sociedad en que el ocio se convierte en uno de sus pilares fundamentales, las personas acuden a los grandes eventos no solamente desde una perspectiva de negocio o profesional (este hecho lo vemos más claro cuando hablamos de encuentros profesionales, convenciones o presentaciones de producto) sino también para cubrir esas necesidades y conseguir el bienestar social y personal que puede aportar el acudir a celebraciones comunitarias, fiestas populares, conciertos o encuentros deportivos.

Precisamente en el contexto de los riesgos para el turismo, Gui Santana hace dos décadas apuntaba alguno de los riesgos de la industria que podrían derivar en crisis para el sector:

Las crisis en la industria del turismo pueden tomar muchas formas: desde el terrorismo hasta la agresión sexual, desde el crimen de guante blanco hasta los disturbios, desde una aeronave impactando contra un hotel hasta problemas de

flujo económico, desde visitantes heridos hasta huelgas, desde soborno hasta fijación de precios, desde el ruido al vandalismo, desde el mal uso de las instalaciones hasta el cambio tecnológico, etc. (Santana, 1999, p. 5)

Vemos, por tanto, que cuando una de estas amenazas se materializa, la industria se puede tambalear y los resultados son inciertos, pudiendo llegar a ser tan negativos como para acabar con la imagen y el atractivo del propio destino. No resulta de extrañar que en muchos lugares del mundo, incluyendo ciudades españolas, se establezcan modelos policiales en los que existe la ‘policía turística’, centrada precisamente en dotar de una mayor seguridad a los turistas o bien personal de seguridad especializado en eventos, para hacer frente con mayor garantía a los riesgos que plantea el sector.

En el contexto actual, el análisis de riesgos deberá cubrir la facilidad de movimiento de personas e información y, por ende, de riesgos. Una sociedad más globalizada, heredera del turismo de masas del siglo pasado, y con una mayor red de transportes deriva en una mayor internacionalización de los grandes eventos a lo que hay que añadir la ‘democratización’ del ocio la cual lleva a que se produzcan cada vez más desplazamientos para acudir a eventos. Estos desplazamientos aumentan el riesgo de la expansión de epidemias o enfermedades, por ejemplo, siendo otro de los riesgos a tener presente, como ocurrió en la celebración de muchos encuentros durante la crisis del Ébola en 2014 o del Zika en 2016 (Helms Briscoe, 2016). Por su parte, la información también se desplaza de manera instantánea, pasando a ser todo una ‘aldea global’ en lo que todo (sea cierto o no) se conoce al instante y donde la propagación de rumores puede afectar tangencialmente a la percepción sobre la seguridad de un evento en cuestión de segundos.

Tradicionalmente, la seguridad ha sido considerada como un elemento que tan solo aportaba un coste presupuestario para un evento y su función como un antagonista del márketing. Como consecuencia fundamentalmente de las acciones terroristas que, como veremos, han puesto su punto de mira en grandes eventos, este rol ha ido modificando su percepción tanto por parte de los asistentes y participantes, como también a nivel interno dentro de la propia estructura organizativa de un evento, convirtiéndose en figura necesaria y aportadora de valor. La identificación de riesgos para la seguridad en el contexto de los grandes eventos es bastante amplia debido a que las actividades que se

desarrollan o sobre las que tienen algún impacto son muy variadas y extensas. Cualquier persona responsable de la gestión de riesgos, y aquí podemos englobar tanto los organizadores como los encargados de la seguridad, necesitan combinar disciplinas muy variadas como estadística, psicología, comunicación, sociología o nutrición, además de la propia gestión de eventos (Tarlow, 2002).

Las diferentes tipologías de eventos pueden marcar una tendencia en cuanto a tipo de incidentes asociados. Determinados eventos deportivos de alto nivel, como el fútbol, conciertos de rock o festivales tienden a generar incidentes provocados por el público, mientras que espectáculos aéreos o carreras de vehículos tienden a generar incidentes por causa de los participantes (FEMA, 2005).

La identificación de riesgos debe ser sensible y capaz de abrir y profundizar la mirada sobre la actividad a fin de conseguir mayor cantidad y mejor calidad de las fuentes que colaboraran en la percepción. De igual manera la identificación no ha de ser un proceso estancado recogido en un plan de seguridad o de autoprotección o en unas medidas genéricas de seguridad de un gran evento, sino que por la intrínseca mutabilidad de la amenaza, el cambio constante del contexto en que se desarrollan las actividades y la incorporación o modificación de las actividades a desarrollar, resulta imprescindible que sea un proceso sometido a una constante revisión.

Como se verá en el desarrollo teórico de cada uno de los riesgos, también se ha tenido en cuenta el elemento histórico, es decir, algunos hitos previos que nos pueden ilustrar sobre el alcance del riesgo. Si bien es cierto que, como hemos dicho antes, la amenaza como tal tiende a mutar, no debemos obviar las diferentes formas en las que se han manifestado previamente, no solo en grandes eventos sino también en otras actividades o contextos que pueden ser equiparables. Por tanto, el factor que podríamos denominar histórico de la amenaza estará presente en todo el recorrido por algunos de los diferentes riesgos identificados.

### **2.3.1. Riesgos naturales en grandes eventos**

La aproximación a este tipo de riesgos no siempre se realiza desde la misma óptica ya que mientras que en Estados Unidos las compañías aseguradoras los consideran imprevisibles o ‘actos de Dios’, en Europa se considera que los daños que pueden causar

estos riesgos son, en cierta manera, previsibles y, por tanto, algo se puede hacer desde el punto de vista de la seguridad (Tarlow, 2002). Este tipo de riesgos requieren la identificación de la frecuencia en que se producen (basada en datos históricos y posibles previsiones), en el lugar donde se va desarrollar, así como la magnitud e intensidad para intentar elaborar planes que permitan una mitigación o reducción del riesgo, especialmente para aquellos riesgos naturales que sean más probables. Algunos especialistas han identificado el riesgo de múltiples víctimas si un recinto deportivo en el que se desarrolla un evento es atacado por un tornado, tormenta violenta, vientos fuertes, etc. (Edwards & Lemon, 2002).

En el caso español, estos riesgos se enmarcan dentro de los diferentes planes desarrollados por Protección Civil en el territorio, así que se fomentará la inclusión del evento dentro de los planes de acción determinados por los diferentes programas destinados a la protección civil. De la misma forma, los diferentes mecanismos de alerta y comunicación establecidos proporcionan datos para la monitorización de sucesos meteorológicos y la consecuente anticipación al incidente. Los organizadores serán gestores también de dichos riesgos y de la activación de los planes internos que apliquen en caso que sea necesario, pudiendo acabar en el extremo con la cancelación de un evento.

Algunos de los riesgos naturales a considerar en la gestión de un gran evento serían los vinculados con la meteorología severa que engloba aquellos riesgos bajo la definición o dada por la Organización Meteorológica Mundial (WMO):

Fenómeno meteorológico peligroso (...), de duración variable, con riesgo de causar daños importantes, trastornos sociales graves y pérdida de vidas humanas, que requieren medidas para minimizar pérdidas, mitigación y evitación, y que requieren información detallada (...) que se distribuya lo antes posible al público y a las autoridades responsables. (World Meteorological Organization, 2004)

Las inundaciones pueden definirse como la ocupación por el agua de zonas o áreas que en condiciones normales se encuentran secas. Se producen debido al efecto del ascenso temporal del nivel del río, lago u otro. Las causas que provocan las inundaciones pueden ser de tipo climático o parcialmente climáticas y de otros tipos como, por ejemplo, antrópicos. En función de las causas tendremos un tipo de inundación u otro.

En el primer grupo destacan las lluvias intensas y/o muy prolongadas, o la fusión de la nieve. En el segundo grupo encontramos factores climáticos como causa parcial, por ejemplo en los estuarios, el embalse de las aguas o ríos en momentos de marea alta que pueden provocar desbordamientos. También en las costas bajas como consecuencia de la conjunción de olas de marea muy altas provocadas por bajas presiones y fuertes vientos pueden producir inundaciones. El tercer grupo incluye otras causas de inundación como los tsunamis, producidas por los terremotos, los deslizamientos, que taponan un curso fluvial o la rotura de embalses u otras construcciones.

Centrándonos en el riesgo concreto para un gran evento podemos identificar los temporales o tormentas de lluvia, que son muy variados por los diferentes fenómenos asociados: rayos, piedra, vientos fuertes, tornados y con un amplio abanico de afectaciones por las granizadas y vientos fuertes, provocando daños a infraestructuras por la inundación de vías de comunicación u otros tipos de daños a la estructura o el edificio o los propios espectadores o participantes. Esta variabilidad del fenómeno conlleva que muchos de los daños ocasionados fruto de las tormentas se relacionen con otros fenómenos naturales.

El auge de los eventos al aire libre, como por ejemplo los festivales musicales, llevan a la necesidad de un mayor análisis de las consecuencias derivadas de los impactos que pueden producirse con fenómenos meteorológicos adversos. Entre los profesionales de la gestión de multitudes en eventos existe una creciente preocupación relacionada no solo con el cambio climático sino también como consecuencia del aumento de todo tipo de eventos al aire libre en todo el mundo (Funk, 2012). Algunos de los riesgos meteorológicos también van asociados a la capacidad de evacuación del espacio en el que se va a desarrollar el evento. Tal es así, que las autoridades japonesas que gestionan la competición de vela de las Olimpiadas de Tokio 2020 han decidido recortar en un cerca de un tercio la capacidad inicial prevista del espacio que debía acoger al público frente al riesgo de un tsunami en la costa de Enoshima, cerca de la capital. Gracias a esta acción, las autoridades consideran que, en caso de tsunami, se podría evacuar al público, trabajadores y personal de los medios de comunicación con tiempo suficiente (Griffiths, 2019).

En el caso de los grandes eventos, el riesgo también se centra en las inundaciones que se producen principalmente por la ocurrencia de lluvias intensas prolongadas unido a

dificultades concretas en el drenaje provocado por diferentes causas, principalmente por la acción negligente de las personas o por la falta de medidas preventivas. En este caso, no solo deben ser consideradas las instalaciones propias del recinto donde se celebra evento, sino también la gestión de los servicios de drenaje y alcantarillado exteriores, al estar localizados en zonas públicas que, en caso de no ser efectivas en su saneamiento o capacidad, pueden provocar inundaciones en el recinto, pudiendo llegar las aguas a acumularse muy rápidamente en zonas deprimidas. En 2010, más de 14.000 personas vieron como las lluvias acumuladas en pocas horas en Tampa provocaban la inundación de parte del *backstage* y la zona de músicos, obligando a la cancelación del concierto que Jonas Brothers tenía previsto ofrecer en la localidad (St. Petersburg Times, 2010).

De igual manera, señalar que como consecuencia de una inundación, pueden producirse riesgos concatenados como sería el riesgo de colapso estructural por el añadido de carga que supone el agua o el riesgo de electrocución, hechos que deben tenerse en cuenta dentro de la planificación y ser de conocimiento por parte del personal operativo de seguridad.

En una investigación realizada por Funk (2012) en Europa, se identificó que el 78% de la audiencia y el 86% de los responsables de producción de festivales al aire libre habrían experimentado meteorología adversa de diferente tipo. A pesar de ello, el 58% de los asistentes encuestados no consideraba que la meteorología fuera un riesgo, llegando a identificarse hasta patrones de atracción por el riesgo en el caso de vientos fuertes, frente al 86% de los responsables de producción que sí lo consideraban. Por parte de los organizadores o promotores, los principales problemas identificados eran la falta de planes de emergencia para el personal en caso de tener que operar con meteorología adversa, la falta de comprobaciones de los planes de emergencia, los problemas de comunicación entre las diferentes empresas trabajando en el evento, la falta de presupuesto para disponer de medidas adecuadas, la falta de espacios resguardados, problemas de comunicación con la audiencia o la falta de conocimiento. Por parte del público, se identificaron como problemas más comunes la falta de espacios donde resguardarse manera segura, la falta de ropa adecuada, la falta de avisos por parte de la organización o conceptos que reflejan elementos de psicología de la audiencia frente a un gran evento:

“no hay problema, es un festival y el tiempo es el tiempo”. Parece que el propio riesgo meteorológico puede llegar a formar parte del contenido del evento ya que incluso se apunta que este riesgo refuerza el sentimiento de acción al aire libre o permite, en algunos casos, que los participantes disfruten de la lluvia o del barro generado con los posibles riesgos asociados. En relación a las consecuencias de este riesgo y su interrelación con los derivados de la gestión de multitudes, Fruin (1993) menciona también el incidente ocurrido en 1988 en el estadio Nacional de Nepal, en Katmandú cuando, tras desatarse una repentina y violenta tormenta de granizo, los 30.000 espectadores intentaron salir del estadio encontrándose numerosas puertas de salida cerradas, provocando cerca de un centenar de víctimas mortales.

Según el Colegio de Geólogos español, el riesgo sísmico es relativamente importante en la región mediterránea, como el terremoto que tuvo lugar el 28 de febrero de 1969 en la costa de Huelva y costó la vida al menos a cuatro personas por crisis cardíacas; el terremoto se cifró en 7,5 grados en la escala de Richter (Pastrana, 2013). Por su cercanía en el tiempo, también es recordado lo que la localidad murciana de Lorca vivió en mayo de 2011, cuando dos sacudidas de 4,4 y 5,1 grados en la escala Richter dejaron nueve víctimas mortales (RTVE/Agencias, 2011). En otras partes del planeta, este riesgo debe estar presente en cualquiera de los planes que se desarrollan para un gran evento. Centrándonos en los eventos, en 1989, un terremoto de 6,9 en la escala de Richter sacudió San Francisco, provocando 60 víctimas y algunas imágenes que aún hoy recuerdan la tragedia como la suspensión del encuentro de béisbol que iban a disputar el equipo local frente a los Oakland Athletics, con los jugadores abrazados a sus familiares en la cancha tras el temblor (Bahr, 2015).

Dentro de los planes de emergencia de un gran evento deberían contemplarse la presencia de dicho riesgo en coordinación con Protección Civil u otra autoridad competente para preparar las medidas necesarias en caso de tener que hacer frente a un posible terremoto o a fin de paliar sus efectos negativos en los recintos, teniendo en cuenta su posible afectación a personas, a objetos o a elementos tales como los escenarios, construcciones efímeras, torres de iluminación, fijaciones aéreas, etc. De la misma manera, podrán verse afectados señales o paneles informativos colgados en la pared de un solo

anclaje, elementos de iluminación colgados del techo, objetos sin fijar, peanas, bombillas o lámparas fluorescentes/tubos, cristales no fijados como los de ventanas, puertas, claraboyas, y otros productos que pueden suponer otras amenazas concatenadas como los incendios o explosiones de gas causadas por materiales inflamables, cableado eléctrico inadecuado o rotura de conductos de gas y daños por agua debidos a daños en tuberías, conductos, rociadores, agua de lluvia, inundaciones, etc. como consecuencia del seísmo.

Otro riesgo que debe ser evaluado dentro del conjunto de desastres naturales son las erupciones volcánicas. De los 700 volcanes que hay en el mundo, unos 50 entran en erupción anualmente. En los últimos 10.000 años han entrado en erupción unos 1.300 volcanes. Las catástrofes más grandes ocurridas en los últimos 200 años se han producido en países en vías de desarrollo, donde el importante crecimiento demográfico ha llevado a ocupar terrenos volcánicos, como por ejemplo Filipinas, Indonesia o la región del Caribe.

El motivo de la inclusión de este riesgo se debe a que no solo las vidas humanas o los bienes materiales cercanos a la zona en la que se produce actividad volcánica son los elementos de riesgo, ya que la complejidad de la sociedad tecnológica e industrializada actual hace que seamos mucho más vulnerables, pudiendo el efecto de un volcán suponer consecuencias negativas a nivel de comunicación o de desplazamiento tanto de personas como de mercancías. La emisión de cenizas a la atmósfera durante las erupciones del volcán islandés Eyjafjallajökull en abril de 2010, supuso que el tráfico aéreo entre Europa y el resto de continentes fuera mínimo<sup>3</sup>, así como los vuelos dentro de la mayor parte de Europa, generando grandes pérdidas económicas para diferentes sectores económicos y afectando a la distribución o los desplazamientos de trabajadores o asistentes a grandes eventos (Callow, 2010). Por tanto, la organización de un gran evento debe considerar este riesgo ya que en caso de que se produzca alguna actividad volcánica en cualquier punto

---

<sup>3</sup> El informe completo de la Organización Europea para la Seguridad de la Navegación Aérea, Eurocontrol, bajo el título “Ash-cloud of April and May 2010: Impact on Air Traffic” muestra el alcance de la nube de ceniza causada por la erupción del Eyjafjallajökull y puede ser consultado en: <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/content/documents/official-documents/facts-and-figures/statfor/ash-impact-air-traffic-2010.pdf>



del planeta, los desplazamientos de los asistentes o participantes no deben suponer un riesgo, actuando en el marco del plan de emergencia o actuación que se debería implementar en función de la afectación.

Los movimientos del terreno son habituales en el medio geológico, asociados a la acción de la gravedad, el debilitamiento progresivo de los materiales, y a la actuación de otros fenómenos naturales y ambientales. Estos procesos pueden causar daños económicos y sociales al afectar a las actividades y construcciones humanas, y pueden constituir riesgos geológicos potenciales. La investigación de los movimientos del terreno, de sus características y tipos, los factores que los controlan y de sus causas, tiene por objetivo reducir o evitar los efectos adversos de estos procesos.

La génesis de los hundimientos siempre va ligada a las cavidades subterráneas que pueden tener origen natural o antrópico. El techo de la cavidad colapsa y produce un hundimiento en la superficie. La aparición del fenómeno depende del volumen y forma de las cavidades, espesor de recubrimiento de las cavidades y de la resistencia y comportamiento mecánico de los materiales suprayacentes. Las actividades antrópicas que pueden dar lugar a hundimientos son las explotaciones mineras subterráneas, excavaciones para otros usos, como túneles, fugas de agua a presión de la red de suministro. Los derrumbamientos pueden afectar edificios, estructuras lineales, minería, etc. Hay que tener muy presente que la carga adicional de las estructuras sobre una cavidad puede llegar a activar el colapso, siendo especialmente críticos los posibles incrementos del peso y carga de edificios e infraestructuras que pueden provocar, por ejemplo, la instalación de estructuras o escenarios temporales.

Por último, conviene hacer referencia a los vientos. Podemos definir el viento como aire que se mueve de un lugar a otro debido a variaciones de presión en la atmósfera. La escala de Beaufort es la escala de los niveles de fuerza del viento, según su velocidad, en Km / hora, presentando 13 niveles de fuerza F, desde el nivel 0 (calma) hasta el nivel 12 (huracán). Así pues, se deben considerar las posibles afectaciones a la estructura del edificio y a sus instalaciones en casos de vientos fuertes durante cualquiera de las fases que componen un gran evento. En 2001, 11 personas perdieron la vida mientras asistían a un concierto en la ciudad francesa de Estrasburgo. Los fuertes vientos alcanzaron los 150

quilómetros por hora en el Parc du Chateau de Pourtales, provocando la caída de un gran árbol que provoco la muerte de esas personas y numerosos heridos (BBC News, 2001). Un aspecto de este riesgo que está en relación con otros riesgos es el de provocar daños en estructuras, como ocurrió en 1999, cuando un tornado recorrió Salt Lake City, resultando dañados un centro de convenciones y el Delta Center, el recinto donde juega sus partidos el equipo Utah Jazz de la NBA (Edwards & Lemon, 2002). Por tanto, el riesgo de fuertes vientos no debe ser subestimado cuando estamos hablando de eventos y el análisis de las previsiones meteorológicas en conjunción con las singularidades de cualquier gran evento debe poder determinar si éste debe seguir adelante o no.

### **2.3.2. Riesgos sanitarios y alimentarios en grandes eventos**

Algunos de los riesgos sanitarios que pueden manifestarse en un gran evento pueden ser la deshidratación, afectaciones cardíacas, contusiones, fracturas, desmayos, ataques epilépticos, problemas respiratorios, reacciones alérgicas, afectaciones indicadas, intoxicación, problemas gastrointestinales, etc. Los servicios sanitarios a disposición de un gran evento contribuyen a aportar esa sensación de seguridad y a reaccionar en caso de que se produzca algún incidente de tipo sanitario, algo que no resulta improbable especialmente en aquellos eventos donde se congregan a un elevado número de personas. Los responsables de seguridad y prevención deberán analizar todos los riesgos, así como el resto de características del evento para determinar cuáles son los servicios sanitarios que deben poner a disposición del gran evento, sin olvidar todo aquello que venga determinado o la normativa. Evidentemente, en caso de que se produzca un incidente que afecte a un elevado número personas, es probable que los servicios sanitarios ubicados en el contexto más cercano al evento no sean suficientes, siendo necesaria la petición de ayuda exterior o de derivación de algunas de las víctimas o afectados hacia otras instalaciones sanitarias que puedan encontrarse en zonas cercanas. A nivel de planificación, el diseño de los recorridos y los accesos al gran evento debe considerar la necesidad de acceso y salida de los dispositivos sanitarios se encuentran in situ, pero también el acceso y la salida de todos los recursos exteriores que puedan ser movilizados en caso de que se produzca una necesidad excepcional o una emergencia.

Los niveles de servicio que se deben establecer para un gran evento en relación al servicio médico o al personal sanitario que se debe encontrar en las Instalaciones, viene determinado por la normativa existente en cada uno de los lugares en los que se celebran grandes eventos. Tanto los organizadores como los responsables de seguridad de un gran evento pueden considerar, en función del perfil de los asistentes, del tipo de evento que se vaya desarrollar, de las características propias de la instalación o del nivel de atención que se quiere mostrar, aumentar los recursos destinados a estas funciones. El nivel de escalado de los servicios abarca desde elementos tan simples como un botiquín, hasta la ubicación de elementos de protección como pueden ser los desfibriladores a lo largo de todo el evento por la creación de dispensarios o puntos de asistencia sanitaria y la puesta a disposición del servicio de ambulancias, por si son necesarios los traslados de posibles afectados.

Al respecto de los riesgos sanitarios, desafortunadamente, la relación de los eventos con éstos ha dado origen incluso a nombres conocidos popularmente. En 1976, durante la convención de la Legión Americana que celebraba el segundo centenario de la Declaración de Independencia en Philadelphia, 221 soldados cayeron enfermos y 34 fallecieron. Este hecho acabó dando nombre a la bacteria de la legionela (o enfermedad del legionario), bacteria que afecta a los sistemas de climatización y que provocó la muerte por envenenamiento.

La sociedad globalizada también conlleva un aumento de los desplazamientos en grandes eventos y la participación de un mayor número de asistentes internacionales en muchos casos. Este fenómeno conlleva riesgos asociados como la posibilidad de portar virus o enfermedades hacia la zona donde se celebra el evento con la posibilidad de escasos conocimientos en la materia por parte del personal sanitario que deberá atender cualquier incidente.

Frente a las amenazas biológicas se dispone de mayores herramientas y mecanismos para su temprana detección que, en cierta manera, reducen las capacidades de dichas amenazas. El Dr. Martín Otero (2018) exponía que las enfermedades epidémicas continúan amenazando al mundo en gran parte debido a los citados movimientos globales sin precedentes que llegan a ser más rápidos incluso que los periodos de incubación de las

enfermedades, a una mayor interacción entre especies y al cambio climático. Estos fenómenos conllevan la aparición de nuevos agentes infecciosos y la reaparición de enfermedades epidémicas bien conocidas como el cólera o la fiebre amarilla. Martín Otero enumeraba también una serie de efectos sugerentes de la utilización de una amenaza biológica que puede producirse en el entorno de un gran evento: múltiples personas enfermas al mismo tiempo (epidemia), personas previamente sanas que acaban siendo afectadas, alta morbi-mortalidad entre los individuos afectados, identificación de enfermedades o patógenos no usuales en la región, actividad o amenazas terroristas recientes o animales enfermos o muertos inexplicablemente.

La importancia del agua en los grandes eventos no deja de ser heredera de la importancia del elemento para la vida humana. Si bien es cierto que en grandes eventos que se celebran en países desarrollados la disposición de agua natural embotellada, purificada o con garantías de potabilidad no resulta un problema, en otros países el acceso no queda tan garantizado y los riesgos se multiplican. Por este motivo, la calidad del agua así como la garantía de disposición de la misma deben ser motivo de preocupación para los organizadores de grandes eventos.

La hidratación, pero sobre todo la deshidratación se convierten en claves en eventos como conciertos o celebraciones al aire libre donde la exposición prolongada a elevadas temperaturas puede conllevar negativas consecuencias. Un correcto análisis permitirá tomar las medidas correspondientes considerando otros elementos de los eventos como su propio tiempo de desarrollo para conocer mejor los momentos en los que el público va a necesitar agua, los lugares y espacios donde deben colocarse los puntos de venta de agua o fuentes y hasta el precio del agua para evitar que se produzcan deshidrataciones. De la misma manera y aunque desde una perspectiva más cercana a la prevención de los riesgos laborales, son muchos los eventos en los que se deberá considerar como necesario el proporcionar agua que permita la hidratación del propio personal como pueden ser desfiles, pasacalles, etc. dada la exposición continuada de los trabajadores y, en otros casos, como en las competiciones deportivas para los propios participantes.

El consumo de alcohol en grandes eventos es en sí mismo un riesgo que debe ser considerado y analizado, además de ser también un multiplicador de otros riesgos

potenciales que se pueden producir como los asociados a la alta concentración de personas en un mismo espacio o la desinhibición que puede acabar en agresiones de diversa índole.

En el contexto de los eventos, el alcohol suele ser la ‘droga preferida’ por diversos motivos: no es ilegal en determinadas edades, en caso de consumirse en edades no apropiadas las penas son inferiores a las de otro tipo de consumo o tenencia, goza de aceptación social, mucha gente cree que se puede consumir moderadamente sin mayores consecuencias y a menudo se percibe como un símbolo de edad adulta e incluso de sofisticación (Tarlow, 2002). Todos estos hechos deben ser considerados en la evaluación de dicho riesgo, especialmente en aquellos en los que participan jóvenes o contextos en los que el alcohol se transforma en uno de los principales ‘motivos’ del evento.

En un estudio realizado entre diferentes gestores de riesgos para eventos (Berlonghi, 1994), se apuntaba como principal riesgo la venta y consumo de alcohol, junto con la inexperiencia de los organizadores. Esa combinación podría derivar en una mala gestión del alcohol dentro del evento con consecuencias negativas; ese estudio también señalaba todos los eventos universitarios en los que muchas veces la organización no es profesional y donde, al tratarse de público joven, el alcohol se convierte en determinante del éxito o fracaso del propio evento. Desafortunadamente, sería difícil calificar de exitosos determinados grandes eventos si se produjera una falta de alcohol (de hecho, eso podría derivar en otros riesgos dado el malestar que podría causar en numerosos participantes) e incluso nos encontramos con celebraciones como ferias de la cerveza, el Oktoberfest alemán o el Carnaval de Nueva Orleans en Estados Unidos que está considerado un gran evento y cuya alta participación también viene asociada a la laxa normativa respecto al consumo del alcohol en público, al contrario que en el resto del estado de Luisiana.

Tarlow (2002) señala la importancia del momento en relación al efecto del alcohol sobre los eventos ya que, si bien es cierto que una persona puede intoxicarse en cualquier momento del día, las sociedades occidentales tienden a potenciar el consumo del alcohol durante la oscuridad. Existen excepciones, como los eventos deportivos donde el consumo puede ir vinculado a la relación con el equipo o participante al que se apoya (y a su éxito o fracaso). Junto con el tiempo, también debe considerarse el espacio en el que se celebra el evento para el riesgo que puede suponer el alcohol y realizar los pertinentes análisis sobre

la hora de finalización del transporte público, el lugar al que se dirigirán principalmente los asistentes una vez finalizado el evento, identificar si el evento tiene una hora de inicio y de cierre marcadas, la política de barra libre o la hora de finalización del servicio de barra. En muchos países, existe normativa reguladora sobre el consumo y la venta de alcohol en el contexto de los eventos, como por ejemplo en la provincia de Buenos Aires (Argentina) donde se recoge de forma clara los conceptos de tiempo y espacio en el redactado:

Dispónese la prohibición de venta, expendio y/o suministro a cualquier título, de bebidas alcohólicas en los lugares donde se efectúen eventos de convocatoria masiva y dentro de un radio de 200 metros de dichos lugares, una hora antes y hasta una horas después del horario de desarrollo del mismo<sup>4</sup>.

El consumo de alcohol en eventos deportivos aparece regulado en numerosas legislaciones que restringen su consumo en los países, a pesar de carecer de estudios específicos que demuestren una asociación entre el alcohol y la violencia en los estadios. Para Frosdick y Marsh (2005), la explicación del alcohol como causante de disturbios en las gradas tendría su origen en la final de la FA Cup de 1923 donde se produjeron disturbios en el estadio de Wembley con más del doble del aforo permitido; este hecho derivó en la prohibición de la venta de cervezas en botella de vidrio. Pero serían los hechos ocurridos en la final de la Copa de Europa de 1985 entre la Juventus y el Liverpool, los que llevarían a la prohibición total de la venta de alcohol en recintos deportivos en Inglaterra. En la conocida como la tragedia de Heysel, fallecieron 39 espectadores, muchos de ellos italianos que vieron como los aficionados ingleses, muchos de ellos ebrios lanzaban objetos y realizaban empujones, quedando los espectadores atrapados, provocando asfixia y aplastamientos. Según Frosdick, estos hechos derivaron en que la prohibición del alcohol fuera considerado como el remedio a aplicar para erradicar la violencia, sin que se haya identificado un vínculo causal (BBC Mundo, 2012).

---

<sup>4</sup> El texto corresponde al redactado del artículo quinto de la Ley número 11.825 aprobada por el Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires.

En el caso del baloncesto, los hechos ocurridos en 2005 durante el partido de la NBA que enfrentaba a los Detroit Pistons y los Indiana Pacers, supusieron un aumento de la regulación ya existente sobre la venta de alcohol. La venta de botellas estaba ya prohibida, pero un espectador consiguió alcanzar al jugador Ron Artest con un vaso de cerveza, iniciando así una pelea entre aficionados y jugadores en las gradas. La competición decidió limitar la venta de bebidas alcohólicas, reduciendo tamaño y cantidad, y pidiendo a los clubes que anunciaran de manera clara los códigos de conducta para el público y las sanciones aplicables (Fried & Ammon, 2009).

Hay que añadir el interés de las marcas y de las empresas de productos alcohólicos por el marketing deportivo. En el caso español, por ejemplo, la aportación de marcas cerveceras al patrocinio deportivo en 2017 se cifró en 60 millones de euros (García Roper, 2018). En algunos casos se han identificado presiones para estar presentes en las competiciones, generando polémicas como la ocurrida durante el Mundial de Fútbol de Brasil en 2014. El Reglamento FIFA de Seguridad en los Estadios (2000) establece lo siguiente al respecto de las bebidas alcohólicas:

La reglamentación del consumo de alcohol es esencial para la FIFA. Si se permite la posesión, venta, distribución y el consumo de alcohol en un partido, el organizador de dicho partido deberá tomar todas las medidas razonables para garantizar que el consumo de alcohol no impida a los espectadores disfrutar del partido en total seguridad. Deberán preverse las siguientes medidas mínimas, a menos que las leyes del país anfitrión dispongan otra cosa:

- a) Permitir la venta o distribución de bebidas alcohólicas solamente al personal autorizado.
- b) Prohibir que personas no autorizadas estén en posesión y distribuyan bebidas alcohólicas en las instalaciones del estadio (perímetro exterior de seguridad) o dentro del estadio.
- c) Prohibir la entrada al estadio de cualquier persona que parezca estar en estado de ebriedad.

- d) Prohibir la posesión y distribución de latas, botellas de vidrio u otros recipientes cerrados que puedan ser lanzados como proyectiles y ocasionar lesiones.

A pesar de lo indicado al respecto del país anfitrión, la venta de alcohol fue motivo de conflicto entre la FIFA y las autoridades brasileñas ya que si bien el país carioca dispone de una regulación propia que prohíbe la venta de alcohol en los estadios, la FIFA contaba con una marca cervecera como uno de sus principales patrocinadores y quería permitir su consumo. Finalmente, y aunque el caso llegó a la Fiscalía debido a los informes sobre los riesgos que dicha autorización comportaba (ABC, 2014), la competición contó con la presencia del alcohol en los estadios. De manera similar, la UEFA, responsable de competiciones futbolísticas como la Liga de Campeones Europea modificaba en 2016 el articulado de su reglamento para volver a permitir, tras muchos años de prohibición, la venta de alcohol en las competiciones que organiza, siempre respetando la legislación local o nacional aplicable en cada caso. Por otra parte, estudios en Estados Unidos identificaban que entre el 70% y el 75% de los ingresos de los locales concesionarios en eventos deportivos provenían de la venta de alcohol, mientras que más de un 83% de las instalaciones deportivas realizaban venta de bebidas alcohólicas (Fried & Ammon, 2009).

Este riesgo obliga a efectuar un correcto análisis sobre el papel que puede acabar jugando el alcohol en la gestión de la seguridad de un gran evento ya que, según lo anteriormente mencionado, además de ser un riesgo propiamente dicho, existen también otros riesgos que pueden ir vinculados o potenciados. De hecho, en Estados Unidos, es conocida la sentencia por el caso Antonia Verni, en el que el tribunal señaló la responsabilidad por parte de los vendedores de cerveza del estadio de los New York Giants. En 1999, un fan que se encontraba en el citado estadio bajo los efectos del alcohol, Daniel Lanzaro, pudo seguir comprando cervezas a pesar de su estado, derivando en un posterior accidente de tráfico en el que arrojó a la familia Verni, dejando tetrapléjica a una niña de dos años (Anderson, 2007).

Por tanto, el organizador deberá conocer sus responsabilidades y el personal que trabaje para el evento deberá conocer la reglamentación que se debe aplicar, así como las mejores prácticas a la hora de gestionar participantes que puedan estar bajo los efectos



del alcohol, tanto desde un punto de vista de evitar conflictividad o problemas mayores, como para reaccionar en caso de intoxicación etílica.

El personal que realiza labores de manipulación de alimentos, así como las instalaciones, deberán ser analizados para garantizar que se cumplen los requisitos legales a fin de minimizar los riesgos alimentarios que se puedan producir en los eventos. En la planificación de grandes eventos, las zonas destinadas al tratamiento, almacenamiento y producción de alimentos deberán reunir las condiciones exigidas por normativa, debiendo considerarse estos espacios desde el inicio de la planificación de un gran evento.

En manos del organizador del evento y de las personas encargadas de la seguridad está también el hecho de minimizar dichos riesgos analizando aspectos como los procesos de limpieza de los productos y materiales utilizados, la utilización de aparatos de frío para la conservación de determinados alimentos frescos, la separación de los alimentos para que no queden al alcance directo o incontrolado por parte de los asistentes, la inclusión de información relativa a alérgenos y la existencia de oferta alternativa, entre otros. Pueden ser muchas las circunstancias en las cuales se desarrolle la gestión de los servicios de alimentación y bebida de un gran evento: desde locales de restauración hasta pequeños puestos, pasando por servicios de catering externo. Esta variedad no dejará exento al promotor, como mínimo a nivel reputacional, frente a cualquier incidente relacionado por un riesgo alimentario y, por tanto, conviene estar vigilante en relación a la higiene personal de todos los trabajadores, los lugares en los que se almacena comida, la temperatura de los alimentos, la posible contaminación cruzada y la seguridad de las instalaciones vinculadas –cocinas, hornos, cámaras de frío, etc.-.

### **2.3.1. La concentración de personas como riesgo en los grandes eventos**

Como hemos visto en las diferentes definiciones de grandes eventos, la congregación de un elevado número de personas es una de las características más frecuentemente citadas como factor para su consideración como tal. De la misma manera, la aglomeración de personas se convierte en un riesgo que debe ser considerado dentro de la gestión de un gran evento.

Una aproximación al concepto más centrada en el lugar donde se produce la concentración de masas podría ser la proporcionada por el Australian Institute for Disaster Resilience:

Los lugares de alta concurrencia son lugares a los que puede acceder fácilmente un gran número de personas de manera predecible (...) incluyen, entre otros, estadios deportivos, infraestructuras de transporte, centros comerciales, pubs, clubs, hoteles, lugares de culto, atracciones turísticas, cines y espacios cívicos (...) no tienen que ser edificios y pueden incluir espacios abiertos como parques y centros comerciales peatonales. (AIDR, 2018, p. 7)

En su definición también indica que estos lugares no tienen que estar concurridos en todo momento sino que puede variar su densidad e incluso “puede ser temporal, como en el caso de eventos deportivos, festivales o eventos puntuales” (AIDR, 2018, p. 7).

Los organizadores y responsables de seguridad de grandes eventos a la hora de gestionar multitudes pueden considerar los siguientes aspectos (Health and Safety Executive, 2000): asistencia en ocasiones anteriores, número de asistentes a eventos similares, nivel de publicidad considerado, venta anticipada de entradas, el efecto de los días festivos, vacaciones escolares o el estado del tiempo, días de máxima concurrencia, posibles visitantes adicionales debido a atracciones/reclamos especiales que tengan lugar en el evento o la capacidad de acoger a un número inesperadamente alto de personas que se presenten al evento.

No se debe ignorar la influencia que sobre la masa puede ejercer el contexto ya que se puede producir un determinado efecto como consecuencia de lo ocurrido en una situación con unas circunstancias similares y que haya sido conocido por la opinión pública. Este fenómeno gana en intensidad especialmente si hablamos de ataques o incidentes relacionados con las multitudes, sobre todo si se han producido en momentos cercanos en el tiempo. El premio Nobel Elias Canetti analizaba el poder de las masas y como se configuraban, señalando que los humanos tenemos el deseo y el miedo a ser tocados por lo desconocido, “solo inmerso en la masa puede el hombre redimirse de este temor al contacto. Se trata de la única situación en la que este temor se convierte en su contrario. Es esta densa masa la que se necesita para ello, cuando un cuerpo se estrecha contra otro

cuerpo, densa también en su constitución anímica” (Canetti, 1981, p. 7). Algunas de las características de las multitudes que recogía en su obra son la voluntad de crecimiento, la creación de igualdad, la búsqueda de convertirse en más densas, el movimiento y búsqueda de dirección, y la descarga (entendida como ese instante en que los componentes de la masa se sienten iguales y se deshacen de sus diferencias).

La investigación realizada al respecto de los movimientos de multitudes aporta datos relevantes sobre comportamientos grupales a tener en consideración en el marco de la gestión de un gran evento. En general, se tiende a buscar de manera rápida lugares que proporcionen puntos ventajosos para poder disfrutar del evento y una vez lograda la posición, es difícil que se quiera abandonar a pesar de ser solicitado por parte de la organización. Otro concepto demostrado es que se busca la dirección más directa hacia el punto al que se quiere llegar, sin considerar el seguimiento de rutas establecidas o el hecho de que se puedan producir cambios de dirección casi inmediatos cuando se produzca algún momento clave dentro del desarrollo del evento (la finalización del mismo para llegar a la salida o la aparición de un artista en un evento multi-escenario, por ejemplo) (Health and Safety Executive, 2000).

A nivel operativo, un gran evento que no funcione según lo planificado o esperado (o, al menos, no lo haga a los ojos de la masa) derivará en acciones que afectan a la gestión de las multitudes, pudiendo provocar otros riesgos que pueden ser mitigados a través de cambios operativos o acciones comunicativas. Tiempos de espera no aceptados, la sensación de no gestionar de manera regulada el acceso o la venta de entradas o productos, pueden acarrear situaciones que afecten a la seguridad y es por ello que una correcta comunicación sobre lo que está ocurriendo, ofrecer medidas que balanceen la situación o la creación de contexto en torno al asistente a través de música u otros elementos, son factores de mitigación. El propio contexto multitudinario aumenta los niveles de potenciales agresiones entre el público (Madensen & Eck, 2008) ya que al verse reducida su movilidad y aumentar el contacto de unos con otros, se generan situaciones de reducción del confort que pueden provocar violencia. Especialmente relevante es la gestión de la masa ante la cancelación de un gran evento, un hecho tan significativo que debe quedar considerado y analizado de antemano durante la preparación del evento.

Adicionalmente, los grandes eventos, en especial los de carácter deportivo, son focos de atracción para que se produzcan problemas de seguridad vinculados con movimientos hooligans o ultras. Estos grupos pueden aprovechar la elevada concentración de asistentes para realizar sus acciones, sabiendo que en muchos casos acuden a los eventos para generar disturbios al enfrentarse a grupos rivales, a aficionados o a la policía, llegando a generar otros riesgos como daños a las instalaciones (Stevens, 2007), en contextos en los que puede aparecer el consumo de alcohol u otras sustancias. Otro tipo de tensiones, más allá de las vinculadas a la competición deportiva, deben ser analizadas por parte de los responsables de seguridad para evaluar cualquier posible presencia de grupos con determinados ideales y grupos contrarios, algo que puede venir ligado a la propia temática del evento o a la presencia de participantes que puedan estar identificados con determinadas ideas, debiendo proteger a ambos grupos (Berlonghi, 1994).

En el manual destinado a ofrecer una guía para la gestión de multitudes, el Health and Safety Executive del Reino Unido (2000) enumera riesgos vinculados a las multitudes señalando aquellos presentados por propia multitud y aquellos que puede presentar el recinto que la acoge. Se identifican riesgos presentados por la propia multitud tales como: aplastamiento entre personas; aplastamiento contra estructuras fijas, como barreras o vallas; agitación, balanceo o prisa de la multitud; comportamiento agresivo, particularmente entre grupos rivales; comportamiento peligroso, como subirse a un equipo, correr en pendientes pronunciadas o arrojar objetos. Por otro lado, también se vinculan riesgos presentados por la propia instalación en relación con la congregación de personas: resbalones o tropiezos debido a áreas con poca iluminación o pisos con mantenimiento deficiente; movimiento de vehículos compartiendo la misma ruta que los peatones; personas atrapadas, por ejemplo, usuarios de sillas de ruedas en una multitud; colapso de una estructura, como una valla o barrera que cae sobre la multitud; personas que son empujadas contra objetos en zonas sin vigilar, como elementos de cocina; objetos, como los puestos de comida o similar, que obstruyen el movimiento y causan congestión durante períodos ocupados; movimientos de la multitud obstruidos por personas que hacen cola en parte del recinto; flujos cruzados a medida que la gente corta a través de la multitud para llegar a otras áreas, como los baños; fallo de los equipos, como los tornos de entrada o fuentes de fuego.

Algunos de los servicios relacionados con las multitudes conviene que sean analizados con cierto detalle para que no acaben derivando en incidentes y uno de ellos es el número y ubicación de los aseos, pudiéndose utilizar lavabos portátiles en aquellos casos en los que las infraestructuras no sean suficientes. Los lavabos deben estar bien identificados, con posibilidad de lavamanos, correctamente iluminados si se prevé su uso nocturno, higienizados y fuera de las zonas de almacenado o preparación de alimentos; para determinar el número, más allá del marco legal, se debe considerar la duración del evento, el tipo de público, las condiciones meteorológicas y el consumo de bebidas alcohólicas (FEMA, 2005).

En relación a la concentración de personas, el control de aforo se erige como factor clave en la gestión de la seguridad de un gran evento. Marcado por las normativas legales correspondientes, la garantía del cumplimiento del aforo estipulado se convierte en algo que los gestores de la seguridad y los organizadores deben tener en consideración desde fases iniciales del proyecto. A pesar de las dificultades que pueden entrañar, la determinación del éxito de la difusión de un gran evento puede aportar la primera pista en relación a un posible incidente relacionado con un exceso de aforo por participación masiva. Un buen termómetro es el análisis y progresión de la venta de entradas que, especialmente si es comparado con grandes eventos similares o con el histórico del mismo evento en ediciones pretéritas, proporciona el pulso participativo, siendo aconsejable un correcto monitoreo a tiempo real. Por último, la gestión del in-situ, sobre todo, para aquellos eventos como los que suceden en vía pública o grandes espacios abiertos donde la determinación del aforo se convierte en un ejercicio harto complejo, deberá contar con medios humanos y técnicos que permitan evitar riesgos y garanticen una correcta evacuación y confinamiento si fueran necesarios.

Para poder gestionar los riesgos derivados de la gestión de masas, podemos considerar que existen dos gestiones diferentes a realizar por parte de los responsables de un gran evento. Por una parte, podríamos englobar los servicios de atención al cliente que son dimensionados y determinados en función de los volúmenes de público -guardarropas, taquillas, aparcamientos, servicios, etc.-; por la otra, estarían los servicios más relacionados con la seguridad como los controles de acceso, de aforo o los registros. En cualquier caso,

la buena armonía y la propia percepción del servicio por parte de los asistentes se convierten en factores clave para minimizar el riesgo de incidentes que se pueden generar por el malestar de tiempos de espera no convenientes, siempre considerando las emociones o el estado de ánimo del público (Berlonghi, 1994).

	<i><b>Llegada</b></i>	<i><b>Circulación</b></i>	<i><b>Salida</b></i>
<b>Diseño</b>	Elementos del diseño que afectan a la multitud en su llegada al evento tales como anchos de los recorridos, obstáculos, puertas de entrada, tornos, etc.	Elementos del diseño que afectan a la multitud durante la celebración del evento, mientras están en ‘movimiento’ en el interior del mismo como anchos de recorridos, escaleras, configuración de zonas, etc.	Elementos del diseño que afectan a la multitud durante la salida del evento, sobre todo respecto a la capacidad de salida de los pasillos, puertas, etc.
<b>Información</b>	La información a través de notificaciones, eventos anteriores, previsión meteorológica, etc. impacta sobre el comportamiento de la multitud de manera previa a la llegada del evento, donde también es señalización.	Durante el evento puede proporcionarse información relevante a través de fuentes diversas como megafonía, personal o puntos de información que debe ser analizada para gestionar la multitud en el interior del espacio del evento.	La señalización, que debe ser clara y visible por los asistentes, y la megafonía pueden contribuir en la gestión de la multitud de la salida.
<b>Gestión</b>	El personal de seguridad puede redirigir la multitud a nivel de movimiento pero también evitar ciertos comportamientos negativos. El personal también puede ser de ayuda en caso de no ser visible la señalización.	Durante la celebración, el personal debe gestionar de manera activa las posibles colas y los movimientos de personas.	En la salida, el personal puede gestionar de manera eficaz la salida, por ejemplo, hacia los diferentes medios de transporte o en los aparcamientos del evento.

*Tabla 2: Modelo DIM-ICE para la gestión de riesgos de multitudes. Elaboración propia a partir de modelo propuesto por Still (2014).*

Tras años centrando sus análisis acerca de las concentraciones de personas desde el punto de vista matemático y de la simulación computerizada, para el Dr. Still (2014), especialista en seguridad y gestión de multitudes, el acercamiento al riesgo se debe hacer desde una visión más empírica que implique el planteamiento de escenarios específicos y conceptuales del propio evento. El autor propone un análisis basado en lo que denomina el modelo DIM-ICE que bascula sobre dos ejes para analizar un evento. Por un lado las

variables que influyen sobre el comportamiento de la multitud: el diseño, la información y la gestión. Por el otro, las principales fase de un evento: llegada, circulación y salida. Para el autor, el análisis cruzado de esas variables en situación normal y en situación de crisis o emergencia debería dotar al evento y a los responsables de su seguridad una visión clara sobre el riesgo.

Parte de la percepción de dicho servicio y de la capacidad de gestión de la multitud vienen ligados a la comunicación que se ejerza sobre la misma. El público busca información que marque las pautas de su comportamiento en un gran evento y que, en cierta forma, les indique como actuar. Esta información puede venir proporcionada directamente por el personal al servicio de la organización o bien a través de elementos informativos que señalen vías de entrada, salida, maneras de dirigirse a puntos específicos del recinto o que indiquen prohibiciones tales como las de fumar, por ejemplo. Si no se consigue comunicar de manera eficaz dichos comportamientos esperados, aparecerán las reglas basadas en la experiencia previa o comportamientos observados en otros componentes de la multitud y que no siempre serán los esperados por parte del organizador o los responsables de la seguridad (Health and Safety Executive, 2000).

Seguramente, uno de los elementos más asociados a la comunicación en un gran evento hacia la masa es el sistema de megafonía, en el caso de existir, que debe ser correctamente utilizado y, a su vez, se debe garantizar que es accesible para el público. De esta manera, se consigue establecer un enlace entre la organización y los asistentes o participantes a un gran evento, bien sea a través de mensajes de bienvenida o despedida, mensajes con información acerca de seguridad y prevención, contenidos específicos sobre lo que ocurre en el evento, como cancelaciones o retrasos. Y todo ello debe ser preparado desde el punto de vista de la comunicación, para garantizar que los mensajes sean los correctos y sean transmitidos de la manera más eficaz; por tanto, requiere una planificación.

En la actualidad, existen herramientas que permiten una interacción mayor con los asistentes a grandes eventos y que no se ven limitadas por la unidireccionalidad de la megafonía. Para empezar, los organizadores acostumbran a disponer de información en relación a la seguridad de los asistentes o a los protocolos y requisitos para el acceso a un

gran evento con antelación y ésta puede estar accesible para todo el público por anticipado, bien sea a través de la comunicación que organiza la organización en su página web o a través de otros canales como pueden ser las redes sociales vinculadas al gran evento. Mediante este acercamiento de la información al asistente en la fase inicial de preparación de su llegada, se consigue una mejor preparación de la masa que acude al evento, lo que debe dejar en una posición más favorable tanto al organizador como a los responsables de la seguridad del mismo. Por otra parte, en caso de ocurrir un incidente de seguridad o producirse algún contratiempo, estos canales de interacción con el público también pueden permitir una mejor gestión de lo que ocurre en esa fase de crisis mediante la aportación continuada de información e instrucciones.

Desafortunadamente, la historia pone de manifiesto el potencial riesgo de la concentración de personas en los grandes eventos a través de tragedias ocurridas. Probablemente, algunas de ellas hayan servido para una evolución normativa y para que las miradas del legislador se centraran en las temáticas que cubren esta investigación.

En el caso de Reino Unido, donde encontramos numerosa bibliografía y manuales técnicos, se recuerdan dos tragedias vinculadas a los eventos deportivos. En primer lugar, la “tragedia de Heysel” en 1985, ocurrida en Bélgica, pero muy ligada al *hooligalismo* inglés, en la que perdieron la vida 39 personas tras los ataques de hinchas del Liverpool contra hinchas de la Juventus que provocó que éstos quedasen atrapados contra el vallado al intentar buscar espacios más seguros, mientras en el estadio se producían otros brotes de violencia (BBC, 2012). A pesar de que algunos espectadores intentaron ayudar a otros junto con la policía, los servicios sanitarios no pudieron evitar la muerte de decenas de personas, en un evento como la final de la Copa de Europa con la señal en directo para todo el mundo. La UEFA, organizadores del evento, junto con la policía belga decidió que se debía continuar con la celebración del encuentro, con los cadáveres aún en el estadio. Cuatro años después, en Sheffield, Inglaterra se repetirían las imágenes de nuevo con el equipo del Liverpool como protagonista en la llamada “tragedia de Hillsborough”, en la que perderían la vida 96 aficionados. En este caso, no se trataba de violencia ya que las conclusiones finales apuntaron a un exceso de aforo y al no cumplimiento de ciertas medidas de seguridad del estadio (Taylor, 1989), pero sirvió para lanzar un mensaje claro



desde el punto de vista normativo a través del *Football Spectators Act* y el denominado Informe Taylor<sup>5</sup>, aprobados durante el gobierno de Margaret Thatcher<sup>6</sup>.

En el caso español, lo ocurrido en la noche de Halloween de 2012 en el pabellón Madrid Arena es otro nefasto hito en la historia de los incidentes de seguridad en grandes eventos. En este caso, diversos fallos de seguridad entre los que destaca el sobreaforo de la pista central del pabellón mientras se producía la actuación de un conocido pinchadiscos y la apertura de una puerta que aumentó la concentración de público en esa zona acabó con una avalancha en la que perdieron la vida cinco jóvenes que quedaron aplastadas. Las investigaciones posteriores pusieron de manifiesto una serie de causas que habían conducido al trágico desenlace como la preparación del evento, los roles de la seguridad, la activación del plan de autoprotección o la suficiencia del servicio médico, pero sobre todo, la incorrecta gestión y control de la multitud congregada fue la principal causa<sup>7</sup>.

### **2.3.2. El riesgo vinculado al terrorismo en los grandes eventos**

La organización de algunos grandes eventos se ha visto afectada, de manera directa, por actos terroristas obligando a los responsables de seguridad a considerar este riesgo en muchos de los eventos en los que participan. Si consideramos que otra de las variables que definen los grandes eventos es la concentración de personas, como ya se ha mencionado, y que esto, a su vez, supone un potencial interés por parte de los terroristas en tanto que

---

<sup>5</sup> Los informes relacionados con el incidente y sus conclusiones supusieron un serio avance en la seguridad de los estadios de Reino Unido y algunos cambios casi inmediatos sobre los propios estadios ya que se recomendaba la eliminación de las localidades de pie (con alto impacto en caso de elevada concentración de personas y posibles movimientos) y así se produjo. Entre otras medidas, se eliminaron vallados a modo alambrada, se señalaba de nuevo el alcohol como causa de problemas, se apuntaba a la venta de entradas como elemento sobre el que hacer un mayor control y se establecían medidas de videovigilancia y para la pronta llegada de vehículos de emergencia a través de vías directas.

<sup>6</sup> Una lista detallada de incidentes y accidentes relacionados con la gestión de multitudes, muchos de ellos vinculados con la celebración de grandes eventos, aparece recogida en Still (2014).

<sup>7</sup> La sentencia puede consultarse en: <http://s03.s3c.es/imag/doc/2018-03-02/Sentencia-Madrid-Arena-Tribunal-Supremo.pdf> (recuperado el 12 de noviembre de 2018).

es posible causar un alto número de víctimas, es necesario analizar algunos de los aspectos definitorios de este riesgo.

De manera más amplia, algunas de las razones por las que se produce la interacción entre el terrorismo y los grandes eventos son la proximidad de los eventos a importantes centros de transporte, la importancia del negocio que generan y su impacto en otros sectores como el hotelero o la restauración, la capacidad de atraer cobertura mediática, la tranquilidad donde se suelen celebrar los eventos, el hecho de gestionar a muchas personas de las que no se conocen datos concretos o precisos, el constante trasiego de público (haciendo compleja la identificación de un terrorista) y el hecho de que los eventos son lugares en los que convergen el negocio y la relajación por lo que los participantes acostumbran a bajar la guardia (Tarlow, 2002).

Sin duda, el poder de convocatoria internacional, la congregación de público y autoridades o la cobertura masiva que rodean la celebración de unos Juegos Olímpicos, los convierten en posibles blancos del terrorismo. A modo de ejemplo histórico, los Juegos Olímpicos de 1972, celebrados en la ciudad alemana de Múnich, son recordados por la nombrada “masacre de Múnich” en la que perdieron la vida 11 atletas israelíes. El grupo terrorista palestino Septiembre Negro asalto la villa olímpica en la que se encontraban los atletas, entrando en los apartamentos del equipo israelí y procediendo a una toma de rehenes, con el objetivo de poner de manifiesto de manera global el problema territorial palestino y exigiendo la liberación de presos tanto en Israel como en Alemania (Hansen, 2016). No se puede decir que el riesgo no estuviera previsto<sup>8</sup>, pero una concepción de juegos más abiertos, libres y pacíficos habría podido ser la causa de una vigilancia más laxa que permitió que se desencadenasen unos hechos en los que también la comunicación

---

<sup>8</sup> La organización había pedido asesoramiento previo al especialista policial Georg Sieber que había creado 26 escenarios de simulación sobre posibles incidentes relacionados con terrorismo. El ejercicio 21 se centraba en un hipotético asalto terrorista a las habitaciones israelíes de la villa olímpica con una escapatoria posterior a través de un aeropuerto germano. El enfoque de Sieber chocaba con el concepto de unos juegos pacíficos, los primeros en Alemania tras los del Berlín de 1936, por lo que se le pidió reconsiderar los escenarios y no se dispuso de las medidas necesarias para evitar dichos riesgos (Wolff, 2002).

jugó su parte. Mientras la policía alemana planeaba su asalto para proceder a la liberación de los deportistas, las televisiones retransmitían en directo lo que estaba ocurriendo tras el inmediato interés mediático generalizado, hecho que supuso que se abortaran operaciones ya que los atacantes estaban también siguiendo dicha cobertura (Reeve, 2011). En paralelo, la comunicación del Comité Olímpico Internacional se esforzaba por el mantenimiento de una sensación de competición libre, bajo las numerosas críticas por la no cancelación de la olimpiada, hecho que finalmente se produjo, pero solo durante un día. Los terroristas negocian la salida mediante helicópteros hacia una base aérea y luego hacia El Cairo; en esa base, la policía interviene abatiendo a cinco de los terroristas, pero con el fallecimiento de un policía y de nueve atletas.

Otro ejemplo de la interacción entre terrorismo, grandes eventos y comunicación se produjo durante la celebración de los Juegos Olímpicos de Atlanta en 1996 cuando el terrorista extremista cristiano Erich Rudolph, con motivación antiabortista y antimulticulturalismo, colocó artefactos explosivos en el Centennial Olympic Park de Atlanta, causando la muerte de una espectadora y un cámara turco tras sufrir un infarto. Su objetivo era lograr la interrupción de los Juegos Olímpicos, que representaban valores no coincidentes con su ideología, algo que no logró (Shcuster & Stone, 2005). Lógicamente, las explosiones supusieron el despliegue mediático alrededor de los hechos y se señaló, por error, a un vigilante de seguridad del parque, quien había logrado evitar muchas muertes identificando la bomba y facilitando la evacuación de gran parte del público congregado. Algunos medios señalaron que esa celeridad en la identificación era demasiado dudosa y el FBI le consideró sospechoso (Waxman, 2016). Finalmente, se demostró que más bien se trataba de un héroe que había logrado salvar muchas vidas, pero esa exposición mediática bajo la sospecha de ser el responsable le supuso un gran perjuicio (Sack, 2007).

A través de los dos ejemplos anteriores, se puede observar que el terrorismo puede tener diferentes motivaciones para atacar un gran evento, al igual que existen diferentes motivaciones en las que subyacen las propias motivaciones del terrorismo. Para el Departamento de Seguridad de Estados Unidos y el FBI, las diferentes motivaciones llevan asociados posibles objetivos entre los que se encuentran los eventos y los lugares de

pública concurrencia. Tal y como señalan Hall, Cooper, Marciani y McGee (2012), aunque las referencias apuntan a eventos deportivos en la categoría del terrorismo con motivación religiosa, los grandes eventos deportivos por su simbolismo, tamaño, ubicación o por la presencia de autoridades en algunos casos pueden ser también objetivos del terrorismo por otras causas. Lo mismo aplicaría a otros grandes eventos como pueden ser actos políticos, conciertos, congresos o celebraciones multitudinarias históricas sobre las que la sombra del terrorismo puede estar presente como amenaza.

<b>Motivación</b>	<b>Posibles objetivos</b>
<b>Política</b>	Instituciones gubernamentales Líderes o autoridades gubernamentales o nacionales Símbolo e iconos del gobierno, tales como edificios históricos
<b>Religiosa</b>	Instituciones financieras Medios de comunicación Granes recintos públicos (estadios, salas de conciertos, iglesias) Instalaciones de salud vinculadas a la mujer
<b>Racial</b>	Religiones minoritarias Instalaciones o símbolos de grupos raciales u organizaciones
<b>Medioambiental</b>	Proyectos constructivos Zonas de minería Fuentes de polución de agua o aire
<b>Interés específico</b>	Instalaciones de salud vinculadas a la mujer Laboratorios de investigación animal Empresas tecnológicas Instalaciones universitarias

*Tabla 3: Motivaciones del terrorismo y posibles objetivos vinculados según la DHS y el FBI. Fuente: Elaboración propia a partir de (Hall S. A., Cooper, Marciani, & McGee, 2012)*

Parece confirmado que los grandes eventos deportivos son un objetivo claro para los terroristas como demuestran los actos ocurridos en España. Dos décadas después de la celebración de los Juegos Olímpicos de Barcelona 1992, la opinión pública conocería que días antes del inicio de esa olimpiada, se había localizado por parte de la policía española un artefacto explosivo en la cubierta del Palau Sant Jordi, una de los principales recintos en los que se iban a desarrollar las competiciones (RTVE | Agencias, 2012). Antes del año olímpico, el terrorismo de ETA ya había preparado y amenazado con la disrupción en la ceremonia inaugural con la colocación de bombas en rutas estratégicas (Toohney & Taylor, 2008) o había realizado atentados con el fin de obtener repercusión mediática antes de la cita internacional como el que acabó con la muerte de 6 policías que se dirigían en un furgón a cubrir un partido de fútbol en Sabadell (Barcelona) (Uría, 1990).

Pero el terrorismo en eventos no se limita solo al olimpismo. En 2002, la banda terrorista colocó un coche bomba en el exterior del estadio Santiago Bernabéu antes de un partido de la Liga de Campeones de fútbol, causando 17 heridos (Huelin & Lifona, 2002). Dos años después, el mismo estadio vio cómo se procedía a la evacuación de 70.000 espectadores por una amenaza de bomba.

Vemos que los grandes eventos deportivos son objetivos interesantes desde el punto de vista del terrorismo, en parte como consecuencia de algunos factores definitorios de los mismos como ya se ha apuntado: alta concentración de personas que dificultan la identificación del terrorista, la presencia de personalidades y participantes nacionales e internacionales, el interés mediático nacional e internacional, a los que se añaden una fecha y localización conocidas (UK Sport, 2005).

El atentado terrorista en la maratón de Boston de 2013 forma parte también del denominado como nuevo terrorismo que es un terrorismo capaz de causar múltiples víctimas pero con un ciclo de preparación del terrorista muy corto. Estos ataques se basan en muchos casos en objetivos blandos como ocurrió con la maratón, un gran evento con alta afluencia de público, una elevada sensación subjetiva de seguridad, unas relativamente bajas medidas de seguridad y vinculado con actividades sociales y de ocio que se podrían enmarcar en el modo de vida occidental. Sin duda, uno de los riesgos inherentes en este tipo de competiciones radica en el hecho de la práctica imposibilidad de realizar un control de los espectadores a lo largo de un recorrido al aire libre que recorre una ciudad. Los artefactos explosivos colocados por los hermanos Tsarnaév provocaron la muerte de 3 personas y cerca de 300 heridos en unas imágenes de la línea de meta que rápido llegaban a todo el planeta, en gran parte debido al uso de internet (Caño, 2013).

El terrorismo de carácter yihadista protagonizado por Daesh mostraba su lado más cruel en los atentados de París en 2015 y se veía como, más allá de los eventos deportivos, el terrorismo también apuntaba hacia otro tipo de eventos. Afortunadamente, las medidas de seguridad del Estadio de Francia donde se disputaba un encuentro de selecciones con la presencia del presidente de la república francesa en el palco, evitaron la entrada de uno de los terroristas (Robinson & Landauro, 2015) quien, finalmente, haría uso de los explosivos en el exterior, pero donde quedó demostrada la importancia del concepto de

autoprotección cuando, al detectar la amenaza en el exterior, el público realizó un confinamiento en el interior del estadio. No hubo tanta suerte para los casi 1.500 asistentes a un concierto de la sala Bataclán, que vieron como la entrada de los terroristas en mitad de la actuación suponía en inicio una completa secuencia de terror. Los terroristas atacaban la ‘capital de Europa’, algo no exento de simbolismo, y lo hacían de manera simultánea frente a objetivos como eran eventos de diferente categoría, creando una sensación completa de terror y dificultando las labores de los servicios policiales y de emergencia, en una noche que acabaría con un balance de 137 víctimas mortales y 415 heridos (Le Monde, 2015).

Las formas de ataque del terrorismo están en continua evolución y adaptación. El ataque mediante la utilización de un vehículo-ariete era una técnica conocida, por ejemplo, en territorio israelí, pero el atentado de Niza, ocurrido durante la celebración del Día Nacional de Francia en 2016 supuso su llegada al Viejo Continente. En este caso, el terrorista aprovechó un fallo en el control de acceso de vehículos para recorrer el paseo marítimo en el que un elevado número de personas se encontraba viendo los fuegos artificiales, causando 86 víctimas mortales y más de 300 heridos hasta que el atacante fue abatido (BBC Mundo, 2016). Otra vez más, vemos una combinación de terrorismo, simbolismo y eventos. En el contexto del verano, Francia desplegaba su fuerza militar en las calles del país para proteger el turismo y los eventos, aunque muchos de ellos tuvieron que ser cancelados por el riesgo que comportaban, especialmente aquellos que se debían celebrar al aire libre (EFE, 2016). Las navidades de ese año también quedaron marcadas por el ataque terrorista con vehículo-ariete contra un mercado navideño en Berlín. El vehículo sin control atacaba de nuevo un objetivo blando provocando 12 víctimas mortales y una reacción global inmediata que implicaba el incremento la protección de grandes eventos navideños en todo el planeta (Doncel, 2016). Posteriormente, se han producido numerosos ataques similares, no contra eventos, pero sí contra concentraciones de personas, como el atentado terrorista de Las Ramblas de Barcelona en 2017.

Los grandes eventos musicales han sufrido, por su parte, el reciente golpe del terrorismo. El concierto de Ariana Grande en el recinto Manchester Arena en 2017 será recordado por la explosión ocurrida en la zona exterior en un vestíbulo que conecta con la

estación de Manchester Victoria. 22 víctimas mortales y más de 100 heridos, entre ellos, un gran número de jóvenes asistentes seguidores de la cantante, fueron las graves consecuencias del atentado perpetrado por un joven yihadista (BBC, 2017). Este atentado reflejaba la necesidad de reflexión y análisis acerca del espacio que ocupa un gran evento, considerando que su seguridad no se debe limitar al perímetro propio del recinto donde ocurre, sino también sobre las fases de un evento, ya que el incidente ocurrió en la fase casi de post-evento, donde la seguridad se debe mantener en alerta ante cualquier posible manifestación de la amenaza. Esa generación de terror, supone también un efecto psicosis posterior que puede provocar reacciones como la ocurrida en la *fanzone* de la Champions League en Turín, pocas semanas después, cuando el público presente creyó que se estaba produciendo un ataque terrorista y se produjeron carreras desesperadas y aplastamientos que acabarían con la vida de una persona y cerca de 1500 heridos (Lorenzetti, 2018).

Ese mismo año, el festival de música country Route 91 Harvest en Las Vegas quedaba marcado por el tiroteo indiscriminado de más de 1000 disparos desde la planta 32 de un hotel situado cerca del recinto donde se desarrollaba el evento, causando 59 muertos y cerca de 900 heridos y volviendo a poner de relieve que los grandes eventos continúan, literalmente, en el punto de mira de los atacantes<sup>9</sup>.

El terrorismo contra grandes eventos se sigue produciendo debido a que estos facilitan alcanzar algunos de los objetivos ya comentados. Las nuevas formas de terrorismo centran parte de sus ataques en objetivos blandos como pueden ser determinados eventos que se convierten en vulnerables y sobre los que puede existir un alto grado de dificultad para hacerlos seguros por determinados motivos. Adicionalmente, algunas de las nuevas formas de terrorismo prosperan en base a los bajos requerimientos para su ejecución, a veces gracias a manuales publicados en revistas afines a las causas yihadistas y que pueden ser realizados por miembros aislados de la organización con apenas vínculos, conocidos como lobos solitarios. Para Hesterman (2014) algunas de las principales claves del auge de estas

---

<sup>9</sup> El informe de la investigación policial realizado por la Policía Metropolitana de Las Vegas sobre lo ocurrido se puede consultar en: [https://www.lvmpd.com/en-us/Documents/1-October-FIT-Criminal-Investigative-Report-FINAL\\_080318.pdf](https://www.lvmpd.com/en-us/Documents/1-October-FIT-Criminal-Investigative-Report-FINAL_080318.pdf) (Accedido el 10 de enero de 2019).

acciones son la facilidad de ejecución, el bajo coste, el corto ciclo preparatorio requerido, una mayor probabilidad de éxito debido a la baja protección de los objetivos y el consiguiente aumento de la credibilidad y status de la organización que lo ejecuta de cara a sus seguidores.

La evolución tecnológica actúa como elemento facilitador de nuevas formas de ataque o, aunque éstos no se acaben materializando, contribuyen a la generación de terror en la población de manera generalizada y en los asistentes a grandes eventos en algunas ocasiones. Durante el Mundial de Fútbol de Rusia 2018, el grupo terrorista Daesh amenazó a través de vídeos e imágenes con la realización de acciones terroristas, amenazando directamente a algunas de las estrellas de la competición. En esta ocasión, también se valió de imágenes generadas por ordenador en las que se podían ver drones sobrevolando los estadios mientras dejaban caer explosivos y un cántico anunciaba que ellos estaban mirando, tenían drones e iban a atacar (Hussain, 2018).

Pero el modelo terrorista, en continua evolución, puede estar a punto de dar otro paso, de nuevo de mano de la tecnología. Martín Otero (2018) hace mención a la potencial amenaza biológica combinada con la tecnología y el terrorismo, señalando la utilización de la biomimesis para la creación de ciberinsectos que mediante la implantación de sistemas microelectromecánicos podrían ser dirigidos, pudiendo llegar a ser utilizados para vigilancia, ataque o incluso extender enfermedades contagiosas. Este aspecto debe considerarse dentro de lo que sería un marco de guerra entomológica y de bioterrorismo, uno de los riesgos presentes y a considerar también en un futuro inmediato para los grandes eventos.

### **2.3.3. Riesgos asociados a delitos contra la propiedad, el patrimonio y las personas en grandes eventos**

Sin el objetivo de pormenorizar acerca de los diferentes tipos de delitos contra la propiedad, el patrimonio o las personas en grandes eventos, sí se considera oportuno hacer mención a algunas de las diferentes casuísticas que se producen y apuntar las posibles causas identificadas. Como hemos visto en el caso de otros riesgos, alguno de los factores que definen un gran evento son también una fuente de riesgo, como por ejemplo, la alta concentración de personas. Desindividualizando a las personas a través de la masa, se



producen situaciones, favorecidas por el aparente anonimato, que derivan en comportamientos que provoquen la desinhibición (por ejemplo, gritos durante un concierto), la autogratificación impulsiva (por ejemplo, robo, vandalismo, abuso sexual) o acciones sociales destructivas (por ejemplo, violencia de grupo o disturbios) (FEMA, 2005).

Grandes eventos al aire libre sin control de acceso o con continuo movimiento de los participantes contribuyen a facilitar el ‘trabajo’ de los determinados delitos, asociados a los ladrones que comenten hurtos. Sin duda, la profesionalización de este tipo de delitos genera una elevada dificultad al personal operativo de seguridad ya que son capaces de seleccionar no solamente a las víctimas de sus acciones sino también las zonas más convenientes para no ser detectados. En muchos casos, las fuerzas del orden público e incluso la seguridad privada no uniformada como los detectives privados en el caso español, pueden contribuir a reducir los hurtos por descuido que se producen en eventos populares.

Por otra parte, la percepción de seguridad en recintos cerrados deriva en un aumento de confianza por parte de los participantes que puede ser aprovechado por parte de los delincuentes. En referencia a los robos de portátiles en eventos, Chad Callaghan, vicepresidente de prevención de pérdida de la cadena hotelera Marriott mencionaba:

La mayoría de las personas que dejan esos ordenadores (en los eventos) no saldrían de su habitación dejando 2.000 dólares en efectivo sin vigilar (...) la mayoría de estos participantes creen que sus ordenadores están seguros incluso sin que estén vigilados y no quieren molestarse en poner en un lugar seguro sus ordenadores cuando van a comer o toman un descanso. (Callaghan, 2001, p. 74)

En otros tipos de eventos, como son los festivales en los que se instalan zonas de acampada, los hurtos y robos en las tiendas de campaña de los asistentes también son frecuentes, aunque algunos relativizan el impacto de dichos hechos, dado que para la mayoría de las víctimas, el robo parecía no haber sido más que un contratiempo. Dymond (2009), contrariamente a la opinión general de que la mayoría del robo de tiendas de campaña ocurre durante la primera noche en un festival, indicaba en su estudio que éstos se concentraban cuando los principales cabezas de cartel estaban en el escenario.

En muchos casos, estos riesgos se entrelazan con otros como es el del hooliganismo o la violencia contra las personas con la elevada concentración de público o los riesgos asociados al consumo de alcohol u otras sustancias que pueden derivar o potenciar la comisión de otros delitos y generar otros riesgos.

Lamentablemente son múltiples las noticias que en los últimos años han relevado el problema de diferentes delitos contra la libertad sexual en el marco de los eventos, donde se han registrado todo tipo de agresiones sexuales y sexistas. Sin duda, el movimiento social iniciado y una consciencia colectiva sobre una realidad que debe cambiarse, hacen que tanto los organizadores de eventos como los responsables de la seguridad de los mismos deban tomar medidas para reducir el número de agresiones que se producen en ellos, no refiriéndonos solamente a agresiones a mujeres, sino considerando cualquier acción que vaya en contra de la libertad sexual.

Sin la voluntad de ser extensivo en su desarrollo, conviene identificar alguno de estos delitos según se entienden de manera normativa en el contexto español. Estaríamos hablando de agresión sexual cuando se atenta, con violencia e intimidación, contra la libertad sexual de una persona. A diferencia del delito de agresión sexual, en el delito de abusos sexuales no interviene la violencia ni la intimidación; quien lo comete realiza actos que atentan contra la libertad sexual de la víctima sin que ésta preste su consentimiento. Por su parte, el delito de acoso sexual lo comete aquella persona que, en el ámbito de una relación laboral continuada, docente, o de prestación de servicios habitual, solicita de la otra favores de naturaleza sexual para él mismo o para un tercero.

En los últimos años se han presentado iniciativas en espacios de ocio y festivales, muchas acompañadas por el apoyo de las instituciones y la administración, pero todavía queda mucho camino por recorrer. En una encuesta de 2018 en el Reino Unido, se identificó que el 22% de los asistentes a festivales señalaban haber sufrido agresiones de carácter sexual o acoso en los mismos. En esta misma encuesta, si se analizan los datos de las mujeres asistentes menores de 40 años, la cifra aumenta hasta el 43% (Snapes, 2018).

A modo de ejemplo, las fiestas de San Fermín de 2018 supusieron un punto de inflexión cuando, frente a las imágenes y hechos de años anteriores, mostraron la capacidad de empoderamiento de la mujer, junto con la innegociable necesidad de disfrutar del evento

sin miedo. Campañas como “No es no” empujadas desde el Ayuntamiento de Madrid como parte de los consejos para los actos de San Isidro, mostraban la necesidad de unas “fiestas libres de violencias machistas” subrayando que era “cosa de todos y de todas”. En Barcelona, el eslogan evolucionó hacia un “Solo sí es sí” y durante las fiestas de la Mercè se realizó una importante campaña de sensibilización, así como la ubicación de puntos de información y atención en caso de acoso o agresión, con el fin de “fomentar un tiempo de ocio libre, respetuoso e igualitario”. Importantes festivales musicales que se celebran en España, como MadCool, FIB, Arenal Sound o Sónar, también han llevado a cabo iniciativas relacionadas, incluyendo la creación de los llamados ‘puntos violetas’. En todo el mundo, muchos eventos han adoptado políticas concretas de tolerancia cero y también han contado con equipos dedicados de asistencia social y líneas de atención telefónica. Gracias a iniciativas como el movimiento #MeToo ('Yo También'), más personas han comenzado a hablar sobre el acoso en los espacios públicos.

El acoso sexual es algo más difícil de identificar en un primer momento respecto a lo que sería un abuso físico. El contexto de los grandes eventos puede generar una serie de circunstancias como la presencia de participantes que no se conocen entre sí, la idea de momento único que no se va a repetir, personas lejos de su lugar de residencia o la presencia de alcohol, que hacen que la posibilidad de acoso verbal incremente (Tarlow, 2002). Por otra parte, dado que parte de su componente es subjetivo, los gestores de riesgos y el personal de seguridad deberán ser especialmente sensibles a como diferentes personas con diferentes culturas pueden reaccionar en situaciones como comentarios jocosos, comentarios de índole sexual, peticiones, silbidos, etc.

En la gestión de este riesgo, es imprescindible que todo el personal que forma parte del evento esté concienciado de dicha problemática y que por tanto, sean sensibles ante cualquier tipo de situación como las descritas previamente. El personal de un gran evento deberá ser capaz de identificar cualquiera de estos delitos en el momento en que se produzca y deberá poder comunicarlo de la manera más seria y profesional a fin de evitar o minimizar su impacto. Por su parte, el propio personal de un evento, por su condición profesional orientada a satisfacer y proporcionar una grata experiencia a los participantes o asistentes, también pueden verse afectados por este tipo de casuísticas, por lo tanto

deberán reconocer y reportar cualquier tipo de amenaza contra miembros del staff a cambio de favores sexuales, comentarios sobre la indumentaria o la manera de trabajar, comentarios 'románticos' o en caso de verse forzados a estar en proximidad física no deseada con otra persona (Tarlow, 2002). Pero, como casi siempre ocurre, sin una correcta formación será difícil prevenir este tipo de delitos. Por consiguiente, será necesario abogar por la necesidad de formar al personal operativo y de seguridad, para saber cómo anticiparse, detectar, y actuar frente a la violencia sexual.

#### **2.3.4. Riesgos asociados a las instalaciones y a la prevención en grandes eventos**

En general los riesgos *safety*, según la denominación inglesa, son aquéllos que pueden ser enfrentados y casi erradicados desde la prevención o la protección. Para la gestión y mitigación de estos riesgos se deberá realizar un análisis que permita eliminar la fuente de la que emana el propio riesgo (en algunos casos pasando directamente por no realizar una determinada acción u operación) o la sustitución por algo más seguro. También es relevante el control del riesgo (utilizando mecanismos que eviten una exposición total a éste) y, de nuevo, la formación. Para evitar esta clase de riesgos es clave la voluntad de evitar accidentes en los entornos en los que se desarrolla un gran evento, cumpliendo la normativa en vigor en cada momento, pero yendo un paso más allá y contemplando la singularidad propia de entornos en los que se trabaja con condiciones particulares y en los que acostumbran a hacerlo muchas personas y empresas diferentes.

La excepcionalidad de algunos grandes eventos requiere de la construcción de estructuras temporales o efímeras que permitan el desarrollo de las actividades previstas, como por ejemplo, escenarios, tarimas, gradas, etc. Todas estas estructuras temporales pueden ser elementos modulares estandarizados que requieran una supervisión de las medidas de prevención y del montaje y desmontaje, pero también pueden ser construcciones singulares donde será necesaria la supervisión normativa y cualquier otro tipo de legalización que venga determinado por la norma a fin de evitar accidentes en cualquiera de las fases que componen un evento. No debemos olvidar que en los eventos que se prolongan en el tiempo, puede ser necesaria una revisión continuada de las estructuras para detectar cualquier tipo de modificación o alteración de las mismas por

parte de los asistentes, participantes u otros agentes. Esta supervisión deberá realizarse desde la óptica de diferentes factores que aplican a un gran evento, más allá del apartado puramente constructivo y es que, en determinados casos, el uso planificado puede no acabar siendo el uso final como en el caso de escenarios donde se puede considerar inicialmente su uso por parte de un grupo de artistas, pero puede acabar sufriendo la subida del público en un momento de euforia. Lo mismo ocurre con zonas que pueden estar cubiertas que, en caso de afectación meteorológica, por ejemplo, pueden sufrir por la sobrecarga derivada de un exceso de peso provocado por una mayor densidad de público.

En cierto sentido, la singularidad de cada evento requiere un análisis de los riesgos *safety* muy asociado a la propia dinámica del evento. Los grandes eventos se pueden celebrar en lugares al aire libre sin instalaciones fijas existentes; en cierta manera, esto permite poder jugar con múltiples opciones de configuración del contenido, pero abre la puerta al posible incumplimiento de estándares regulados que pueden tener las instalaciones fijas reguladas y sometidas a inspecciones sistemáticas. En estos casos, se deberá considerar la correcta instalación de medidas de autoprotección, la señalización, recorridos para personas con movilidad reducida, espacios cubiertos que puedan servir de refugio en caso de afectaciones meteorológicas, espacios destinados a la asistencia sanitaria, elementos de confort como asientos, zonas techadas, restauración, etc. Por ejemplo, en el caso de competiciones deportivas, como las carreras automovilísticas, la ubicación de los espectadores –siempre en busca de la proximidad al espectáculo– deberá contar con las medidas de protección suficientes frente a accidentes y considerar elementos de refuerzo adicionales frente a posibles elementos que salgan proyectados en caso de accidentes, contaminación por humo o vertidos, etc.

De manera general, algunos de los riesgos que se contemplan dentro del contexto de prevención o el *safety*, dentro de los grandes eventos serían las caídas de escaleras, resbalones, tropiezos, caídas estructurales, instalaciones eléctricas deficientes que pueden provocar lesiones por descarga eléctrica, accidentes laborales derivados de un exceso de horas trabajadas o del estrés, accidentes por uso de maquinaria elevadora o por impacto con otros vehículos, etc.

Puede parecer algo básico, pero cuando se está hablando de gran concentración de personas, se debe considerar el movimiento de las mismas, no solamente desde la perspectiva del flujo de personas y del movimiento de multitudes sino desde los riesgos del propio pavimento o suelo sobre el que se va a desarrollar el evento. No debemos olvidar que cuando la gente se desplaza en grupo tiende a seguir a la masa, sin tomar demasiadas precauciones sobre el terreno que se está pisando; el consumo de alcohol, la falta de conocimiento o familiaridad de los elementos de la señalización diferentes en todo el mundo (Tarlow, 2002), además de otras distracciones que pueden venir provocadas por el propio interés generado por la actividad del evento, la interacción con elementos visuales como pantallas, teléfonos móviles, cámaras, etc. En eventos al aire libre o en los alrededores de los recintos donde se celebran grandes eventos y donde también puede haber interacción con el tráfico rodado, se debe garantizar la seguridad desde el punto de vista del *safety* de las zonas por donde se van a producir dichos recorridos por parte de los asistentes.

Muchas veces la iluminación queda considerada desde el punto de vista de la seguridad de un gran evento ya que puede presuponer un aporte de mayor seguridad una zona bien iluminada o simplemente para facilitar los trabajos de visualización del personal o el equipamiento de seguridad como las cámaras de videovigilancia. La iluminación de los grandes eventos desde la óptica del *safety* sirve para reforzar la seguridad de los movimientos de personas, reducir el número de caídas e incluso evitando la pérdida de elementos de ubicación como señalética que permitan una correcta evacuación o el redireccionamiento del público hacia determinadas áreas del recinto.

Las instalaciones de elementos eléctricos suponen una amenaza relevante si, como consecuencia de un mal montaje o conexión exponen a los trabajadores o al público al riesgo de descargas eléctricas. Todas ellas deberán llevarse a cabo por parte de trabajadores cualificados y de acorde al cumplimiento normativo que aplique en el espacio en que se realiza el evento. Si consideramos eventos al aire libre, es de mayor criticidad la supervisión de todos los aislamientos y protecciones de cableado para evitar que el posible contacto con elementos como el agua, polvo, etc. proveniente del exterior pueda acabar afectando a lo instalado. Por otra parte, se deberán analizar también el paso de público,

trabajadores o vehículos por las zonas cercanas y que puedan impactar con la instalación, siendo necesaria una correcta instalación y protección.

En el caso de utilizarse aparcamientos para los grandes eventos, estos también deben valorarse desde la perspectiva de la prevención de riesgos y accidentes ya que en algunos casos pueden habilitarse zonas de aparcamiento que no reúnen los habituales requisitos de los aparcamientos establecidos, no gozando del mismo nivel de señalización, iluminación o calidad de la superficie. No debemos olvidar que en algunas ocasiones, las personas tienden a utilizar estas zonas como si ninguna regla aplicara sobre ellos, especialmente si el tiempo desde que se ha llegado al aparcamiento y el inicio del evento están próximos, generando riesgos adicionales con otros vehículos o con el paso de peatones u otros trabajadores que pueden encontrarse en la zona. También resultan de ayuda todos aquellos elementos de señalización que permitan ubicar el lugar en el que se estaciona el vehículo y las alternativas para acceder o regresar al lugar donde se va a desarrollar el evento, a fin de reducir los tiempos de desplazamiento en el interior de la zona de aparcamiento, reduciendo así riesgos y mejorando la experiencia de los propios asistentes.

## **2.4. Elementos de la seguridad en un gran evento**

Para poder llevar a cabo sus funciones, el personal responsable de la gestión de la seguridad y los propios organizadores, deben conocer los detalles de los diferentes elementos que componen la seguridad de un gran evento. Este hecho pasa por el conocimiento y reconocimiento de las funciones que les han sido asignadas a cada uno de ellos, pero también por la comprensión detallada del recinto y sus elementos, los medios y herramientas de los que se dispone, los diferentes planes de acción, comunicación y emergencia, de las partes interesadas o grupos e interés y del propio público.

De nuevo, nos encontramos con que la seguridad que percibe el asistente de un gran evento se trata precisamente de eso, de una percepción. El ejercicio comunicativo en torno a la seguridad y la reflexión sobre el mismo debe realizarse desde una fase inicial del evento cuando se consideran todos los elementos y medios a utilizar en un evento. Frente a una posible percepción de la seguridad como limitante del componente de ocio, tiempo libre o turismo que puede contener un gran evento, no se debe olvidar que cualquier incidente

remarcable de seguridad modificará dicha percepción. El informe Kerslake que analiza de manera independiente los hechos ocurridos justo después del ataque terrorista tras el concierto de la cantante americana Ariana Grande en Manchester, en 2017, apuntaba que, tras lo ocurrido, la mayoría de los asistentes consideraban insuficiente la seguridad en el recinto, alegando que el registro de bolsas había sido poco consistente y exponiendo que consideraban que debía haber más seguridad en los recintos para conciertos, a pesar de que el ataque se produjo en la zona exterior del recinto (Kerslake, 2018).

A continuación se recogen y analizan de manera sucinta algunos de los principales elementos que pueden componer la seguridad de grandes eventos.

#### **2.4.1. La seguridad pública y privada en los grandes eventos**

En el caso de Reino Unido, la tragedia del Hillsborough en 1989 supuso un cambio radical en la manera de entender la seguridad y la prevención de los estadios de fútbol británicos. Seguramente, como consecuencia de este incidente, se desarrolló de manera más rápida y ágil un sistema normativo centrado en la prevención y una serie de recursos como la *Green Guide*, que permiten disponer de una guía en la planificación de la seguridad en los eventos. El incidente también supuso un cambio en la aproximación a la seguridad de un evento por parte de la policía, mudando de un sentido de garante del orden público de los eventos hacía un sentido más focalizado en la seguridad pública preventiva (Frostdick & Chalmers, 2005), que más tarde evoluciona hacia un traspaso de dichas responsabilidades a los servicios auxiliares y la seguridad privada. En este sentido, a mediados de los años 90, la figura del *steward*, que podemos enmarcar dentro de la seguridad privada, cogió fuerza y pasó a desarrollar funciones como los registros en los accesos, expulsión del público que no respete las normas, gestión de las zonas de evacuación, etc. En paralelo, se desarrollaron programas formativos específicos y se potenció la formación. Este hecho, junto con el factor económico de los elevados costes de la seguridad pública derivó en que el 43% de los encuentros en Inglaterra de la temporada 2005-2006 no contaran con presencia policial. Algunas percepciones llevan a pensar que la presencia de policías en el interior de los estadios tiene un efecto disuasorio para aquellos que quieren realizar actos no permitidos y causar problemas. Lo cierto es que algunos



estudios contemplan que a medida que se ha ido reduciendo la presencia policial en los estadios, también se han reducido los desórdenes en los mismos (O'Neill, 2005).

Vemos que los recursos de seguridad, tanto pública como privada, se deben adaptar a los eventos en los que es necesaria su presencia. Grandes eventos pueden requerir la colaboración de agencias internacionales y la seguridad pública de muchos países colaborando en despliegues masivos, con diferentes unidades compartiendo información y agentes de diferentes cuerpos presentando servicio conjuntos. Frente a ese extremo, en muchos casos se encuentran ejemplos de colaboración entre equipos policiales -que puede contar con unidades en el exterior y/o el interior del evento con servicios que pueden pasar por orden público, seguridad ciudadana, unidades especializadas, servicios de paisano, etc.- y equipos conformados por la seguridad privada.

El ejemplo británico es una muestra de la necesaria colaboración y establecimiento entre la seguridad pública y la seguridad privada. Sin duda, la responsabilidad general de garantizar la seguridad de los ciudadanos recae en la seguridad pública, pero cuando hablamos de grandes eventos y en función del contexto de la actividad o del lugar en que se realiza, las funciones y responsabilidades de la seguridad pueden bascularse entre lo público y lo privado. El contexto legal establece el marco de relaciones, pero por encima de todo conviene destacar la complementariedad y la necesidad mutua de ambas 'seguridades' a fin de garantizar la seguridad de los ciudadanos, en pro de una seguridad general, que no deja de ser un derecho para todos ellos. La evolución y el avance de la seguridad privada ha derivado en parte en una situación ya avanzada por el comisario Sánchez Manzano del Cuerpo Nacional de Policía, "los cuerpos policiales al ir asumiendo y desarrollando funciones de intervención e investigación cada vez más complejas (...) dejarán más 'sitio' a la seguridad privada en la prevención del delito" (Sánchez Manzano, 2001). Y ése es también el espíritu que recoge el preámbulo de la nueva Ley de Seguridad Privada 5/2014 que en su sexta página habla de:

La relación especial que mantiene la seguridad privada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, auténticos garantes del sistema de libertades y derechos que constitucionalmente protegen, se hace necesario avanzar en fórmulas jurídicas que reconozcan el papel auxiliar y especialmente colaborador desempeñado por la

seguridad privada, de forma que, además de integrar funcionalmente sus capacidades en el sistema público de seguridad, les haga partícipes de la información que resulte necesaria para el mejor cumplimiento de sus deberes.

Por este motivo, otro de los objetivos será el de garantizar esa comunicación y coordinación con las fuerzas y cuerpos de seguridad, yendo incluso más allá de todo lo exigible por normativa.

El cumplimiento del extenso marco normativo sobre la seguridad privada en España, así como los beneficios para la actividad vinculada a la gestión de un gran evento, son los dos ejes que justifican la necesidad de articular la gestión de la seguridad privada relacionada con un evento. En muchos recintos, esto supone la creación de un departamento de seguridad cuya función principal es el análisis de los riesgos así como gestionar todas las medidas y recursos contenidos en el sistema de seguridad. Las funciones del Departamento de Seguridad incluyen:

- Administrar el plan de seguridad del evento.
- Asesorar en materia de seguridad a los diferentes departamentos o responsables de otras áreas que forman parte del evento.
- Verificar el cumplimiento por parte de leyes, regulaciones y normas nacionales e internacionales en materia de seguridad y prevención.
- Seleccionar el personal, equipos, sistemas y materiales de seguridad.
- Desarrollar los programas de formación del área de seguridad y salud laboral.

La figura del director de seguridad deberá ser el punto sobre el que pivotarán las relaciones del departamento con el resto de departamentos, así como con otros interlocutores externos, entre los que conviene destacar las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, es decir, la seguridad pública y otros servicios de emergencia. El director de seguridad es, en virtud de ello, el máximo responsable de la seguridad y protección de las personas y los bienes y recaen sobre él, entre otras, las siguientes funciones, además de todas aquellas señaladas por la ley para el desarrollo de su profesión:

- Realizar el análisis de situaciones de riesgo, y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad.

- Proponer los sistemas de seguridad pertinentes, así como la supervisión de su utilización, funcionamiento y conservación.
- Asegurar la colaboración de los servicios de seguridad con los organismos oficiales como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Bomberos, Protección Civil, etc.
- Conocer y velar por la observancia de la normativa vigente en materia de seguridad privada, así como por el resto de normativa que, como ya hemos visto, también pueden afectar a sus funciones.
- Determinar las necesidades de personal y material.

Como hemos visto, para poder hacer frente a determinados riesgos, será necesaria la contratación de personal de seguridad como, por ejemplo, los vigilantes de seguridad que lleven a cabo diferentes funciones para garantizar el buen funcionamiento de un gran evento. Dichos vigilantes de seguridad deberán reportar operativamente al director de seguridad o al jefe de seguridad. A groso modo, la finalidad del servicio de vigilancia podría resumirse en garantizar la protección de las personas, de los bienes y el normal funcionamiento de los servicios.

Dichos servicios, en España, se prestan a través de la empresa de seguridad contratada y pueden abarcar funciones como:

- Vigilancia del recinto.
- Control y gestión de los puestos de control de accesos (identificación de personas, vehículos y mercancías).
- Control y gestión de los diferentes subsistemas del sistema de seguridad, así como la custodia de llaves en el centro de control.
- La protección de las personas que puedan encontrarse en el recinto.
- Realización de rondas indeterminadas de vigilancia, control y disuasión por todas las instalaciones.
- Mantenimiento libre y en todo momento de los accesos, puertas cortafuegos y salidas de emergencia del edificio.
- Comprobación del buen funcionamiento de todos los equipos y sistemas de vigilancia.
- Contribuir a la evacuación o confinamiento, ante situaciones de emergencia.

Conviene señalar que en el caso español, existe una especialización formativa para los vigilantes de seguridad privada sobre eventos deportivos y espectáculos públicos. El temario obligado por el Ministerio de Interior refleja algunos de los principales aspectos comentados a nivel de riesgos y también aspectos comunicativos de los vigilantes<sup>10</sup>:

- Normativa reguladora de eventos deportivos y espectáculos públicos. Legislación sobre planes de autoprotección y emergencias. Legislación en prevención de riesgos laborales.
- La seguridad en eventos deportivos. Características del servicio. Unidad de Control Operativo y circuito cerrado de televisión. El coordinador de seguridad. Funciones de los vigilantes de seguridad y del personal auxiliar.
- El trabajo de seguridad en eventos deportivos y espectáculos públicos. Procedimientos operativos de actuación: control de accesos, control de permanencia y expulsión de asistentes.
- Concepto, características y tipos de masas.
- Especial consideración a situaciones críticas: avalanchas, invasiones de campo, evacuaciones, incendios.
- Actuaciones de especial consideración: consumo de estupefacientes y consumo de alcohol por parte de espectadores. Presencia de grupos radicales.
- Las habilidades sociales. La conducta asertiva. Empatía y escucha activa. Autocontrol y gestión del estrés.
- Especial consideración a uniformidad, elementos de protección y defensa y armamento.
- Técnicas de primeros auxilios.
- Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Además de este tipo de especialidad, es recurrente ver la figura del vigilante de seguridad privada realizando funciones concretas y dentro de la normativa en grandes

---

<sup>10</sup> El contenido del temario de cada uno de los programas de formación específica para vigilantes de seguridad del Ministerio del Interior puede consultarse en: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/personal-de-seguridad-privada/vigilantes-de-seguridad/temario>

eventos como servicios de vigilancia con perros o servicios de vigilancia con utilización de máquinas de rayos X.

Existen figuras de carácter menos frecuente, pero las vemos aparecer en grandes eventos, como la del coordinador de seguridad en España, definido por la Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte. En su artículo 14 lo define como el responsable de la coordinación de la seguridad en los acontecimientos deportivos englobados por dicha ley, siendo un miembro de la organización policial que asume las tareas de coordinación, dirección y organización de los servicios de seguridad en la celebración de los espectáculos deportivos. En estos casos, los organizadores del evento, también designan a un representante de seguridad quien, en el ejercicio de sus tareas durante el desarrollo del acontecimiento deportivo, se atendrá a las instrucciones del coordinador de seguridad, pudiendo ser jefe o director de seguridad, según disponga la normativa de seguridad privada.

El marco normativo español de la seguridad privada acota bastante frente a posibles nuevas propuestas en relación a las funciones de la seguridad privada y su figura. En otros países donde existe una mayor flexibilidad del concepto, se aplican medidas concretas para el personal de seguridad privada de los eventos, que guardan mucha relación con la comunicación y la percepción de la seguridad. En Estados Unidos, según señala la FEMA, una alternativa sería la llamada *peer security*, la seguridad de igual a igual, que pasaría por contar por contar con personal de la seguridad de la misma edad y similar patrón que los asistentes que “proporcionen una presencia de la seguridad menos confrontacional evitando la posición de rígida autoridad y fuerza que a menudo la acompaña” (FEMA, 2005, p. 96).

En España, este tipo de figura se ha identificado en el auxiliar de servicios o en los controladores de accesos, figuras que quedan fuera de la legislación en materia de seguridad privada, pero cuyas funciones podemos considerar que se engloban dentro de una perspectiva más amplia del concepto seguridad y fuera del ámbito público. En el caso de los auxiliares de servicios, podríamos considerar al personal de apoyo en el acceso y la distribución de información para los asistentes, servicios de acomodación o los propios controles de acceso. En el momento del redactado de la presente investigación, la falta de

desarrollo reglamentario de la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, no establece una delimitación normativa clara para un elemento clave en la seguridad de un gran evento como son los controles de acceso. Como referencia, se cita el informe realizado por la Unidad Central de Seguridad Privada con número 2014/052<sup>11</sup>, que sobre los controles de accesos intenta arrojar algo de luz sobre los que normativamente serían correspondientes a la seguridad, exclusivos para vigilantes, y los auxiliares, para otro tipo de personal:

1. A tenor del artículo 32 de la Ley 5/2014 de Seguridad Privada, serán efectuados por Vigilantes de Seguridad, en el ejercicio de sus funciones, los controles de acceso de seguridad, cuando estos conlleven sometimiento a medidas de seguridad, tales como scanner, arcos detectores, raquetas de detección, controles biométricos, expedición de tarjetas de accesos con fotografía u otros similares, así como la posibilidad de controlar a las personas, en cualquier momento y lugar del sitio al que se accede, la capacidad de impedir el acceso o forzar la salida del mismo, todo ello cuando la finalidad principal o común sea la de proteger, prevenir o evitar la posible comisión de actos dañinos o delictivos, etc..

2. Según establece el artículo 6.2.b, de la Ley 5/2014, de Seguridad Privada, se podrán realizar por personal ajeno al de seguridad privada, siempre que no impliquen la asunción o realización de servicios o funciones de seguridad privada, los controles de acceso auxiliares, como puedan ser, a modo de ejemplo: los controles documentales para el embarque en buques o aeronaves; para el acceso a determinados locales o productos a los menores de edad; para el pago con tarjetas; de visitas en inmuebles, despachos o consultas; para la asistencia sanitaria; para recoger a menores en la salida a guarderías o colegios; u otros de similar naturaleza a los citados, etc. No obstante, estos servicios y funciones podrán prestarse o realizarse por empresas y vigilantes de seguridad privada, siempre con carácter

---

<sup>11</sup> El documento se puede consultar en:

[https://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2014/2014\\_052.pdf](https://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2014/2014_052.pdf)

complementario o accesorio de las funciones de seguridad privada que se realicen y sin que, en ningún caso, constituya el objeto principal del servicio que se preste.

Para hacerlo más complejo, existe también normativa de carácter autonómico que regula la figura del controlador de acceso, llegando a establecer cursos y pruebas a superar para la obtención de la acreditación como tal, tal y como ocurre en Cataluña. Según lo establecido en el caso catalán a través del Decreto 112/2010, el personal de control de acceso comprende aquellas personas que ejercen las funciones de admisión y control de acceso del público al interior de determinados establecimientos o espacios abiertos al público de espectáculos públicos o actividades recreativas, y que se encuentran bajo la dependencia contractual de la persona titular u organizadora de estas actividades. En este caso, si vemos las funciones específicas que debe cumplir este tipo de personal, parece claro que es una figura que debe ser considerada, más allá de lo que la normativa señale, por su rol y por su conexión con otras figuras de la seguridad pública y privada.

#### **2.4.2. Los equipos sanitarios y de emergencia en los eventos**

Al respecto de la importancia de los grandes eventos para los equipos de emergencia, el periodista Joe Cahill mencionaba que en Nueva York para estos equipos “solo existen realmente tres noches: el 4 de Julio, Nochevieja y el resto de 363 noches del año” (Tarlow, 2002). Los grandes eventos en ciudades relevantes, como los dos mencionados para el país americano, suponen una carga adicional de estrés para poder gestionar todos los riesgos asociados desde un punto de vista de la respuesta médica y de emergencias. Muchos son los riesgos que, desde esta óptica, están presentes como pueden ser los asociados a las condiciones climatológicas como el pleno verano en el Día de la Independencia o un severo invierno para despedir el año, consumo de alcohol, elementos pirotécnicos controlados e incontrolados, actitudes desinhibidas que pueden acabar en tragedia, el potencial riesgo de incidentes masivos, etc.

El hecho de que muchos de los grandes eventos lleven asociados una alta concentración de personas puede resultar un elemento desfavorable para la intervención de los equipos de emergencia ya que se puede producir un efecto similar al que ocurre en los accidentes de tráfico donde las personas tienden a congregarse alrededor del incidente. Este fenómeno dificulta la gestión de la emergencia o la intervención sanitaria, a la que hay

que añadir otros factores como tener que desplazarse alrededor de obstáculos como puestos de venta, miembros del público dando información, espectadores ebrios y otros elementos que pueden dificultar su cometido (Tarlow, 2002).

A fin de evaluar el equipo médico y sanitario para un evento, más allá de lo que la normativa propia de cada territorio determina, Leonard y Moreland (2001) apuntaban a un promedio de asistentes que pueden llegar a ser atendidos que oscila entre el 0,3 y el 1,3% del total de participantes del evento, indicando además que los porcentajes más altos se producían en eventos al aire libre, multitudes de más de 30,000 personas y con público en movimiento.

Las características técnicas del evento debe ser valoradas para poder proporcionar una respuesta adecuada en tiempo y forma frente al incidente, por ejemplo, en competiciones náuticas donde los medios disponibles deberán permitir la llegada hasta los participantes o hasta zonas con público donde el acceso peatonal o por tierra no será posible, debiendo contar con embarcaciones o medios aéreos. Lo mismo ocurre en otro tipo de competiciones como las carreras automovilísticas donde en caso de ser requeridos los equipos de emergencia, estos pueden llegar a hacer uso del circuito debiéndose crear planes para la interrupción total o parcial de la competición que permitan una intervención sin riesgos (FEMA, 2005).

En el caso español, Cruz Roja es uno de los referentes en el despliegue de recursos destinados a garantizar la cobertura socio-sanitaria en eventos. Según lo expuesto por Osorio (2018), las actividades de ocio como son algunos eventos, se han generalizado de tal manera en nuestra sociedad que han derivado en la necesidad de creación de dispositivos de carácter preventivo ya que muchas de ellas, sobre todo por la gran participación de personas, conllevan un riesgo implícito previsible. Según su definición:

Un servicio preventivo es toda aquella acción que Cruz Roja realiza fruto de una planificación y organización previa, que da respuesta a una demanda de atención concreta y que implica la cobertura de un dispositivo de atención socio sanitaria en un acto ya sea en ambientes abiertos o cerrados y que tenga un riesgo previsible con el objetivo de prevenir y dar respuesta a los incidentes socio sanitarios que pueden acontecer (Osorio, 2018).



Dichos dispositivos requieren de una correcta planificación y organización previa que se fundamenta en el hecho comunicativo que permite conocer a los diferentes responsables del evento y sus riesgos para realizar así un correcto análisis de los mismos y el dimensionamiento de recursos. Posteriormente, se lleva a cabo la preparación del propio servicio mediante la asignación y previsión de los recursos materiales y humanos, así como del organigrama operativo y la elaboración de cuanta información sea necesaria para los intervinientes.

Centrándonos en el operativo de un servicio preventivo de Cruz Roja, éste se compone de (Osorio, 2018):

A. Briefing inicial de servicio con todas las personas que intervienen. Explicación del dispositivo y asignación de puestos y responsabilidades. Repaso de protocolos y actuación y telecomunicaciones.

B. Establecer un punto de referencia asistencial del servicio y Dirección Médica.

C. Presencia en el Centro de Coordinación o UCO conjuntamente con los cuerpos intervinientes en el acto. Establecer contacto y canales de comunicación. Revisión y actualización de información relativa al acto en caso necesario.

D. Colocación estratégica de los recursos sanitarios. Planificación y revisión in situ de las vías y rutas de evacuación. Revisión y revaloración de la ubicación de los recursos y rutas evacuación en caso necesario.

E. Coordinación operativa de los recursos. Relación continua entre Coordinación – Dirección Médica – CECOR / UCO – Centro de Coordinación de Cruz Roja. Contacto permanente con los organizadores o promotores del acto.

F. Gestión integral de las asistencias sanitarias. Movilización de recursos necesarios, aplicación de protocolos sanitarios, valoración médica, estabilización del paciente y gestión del traslado al centro sanitario que corresponda según patología y proximidad. Contacto con CECOR, contacto telefónico a Hospital receptor y activación de Códigos sanitarios en caso necesario.

G. Registro continuo de datos, redacción de informes de asistencia, traslados y de actuaciones relevantes.

H. Debriefing a la finalización del acto. Recogida de documentación y material.  
Contacto con CECOR y cuerpos intervinientes. Elaboración de informes finales.



Gráfico 3: Modelo de dispositivo sanitario y de emergencias en servicios preventivos de Cruz Roja. Fuente: Osorio, 2018

A pesar de la dificultad para establecer fórmulas que definan los sistemas preventivos sanitarios necesarios para grandes eventos, tal y como destaca Sánchez González (2016), Cruz Roja en España utiliza el Sistema Nacional Francés de dispositivos Preventivos de Socorro, una herramienta que determina las necesidades en función de la ponderación de la previsión de afluencia de público confirmada y bajo la responsabilidad del organizador, un factor de ponderación en aquellos casos en los que se superen los 50.000 asistentes, y una serie de variables ligadas a la tipología del acto: según el tipo de evento, el comportamiento del público, la naturaleza de la actividad, etc. que determina un coeficiente de riesgo relacionado con el comportamiento predecible de los asistentes.

Otro aspecto interesante a destacar es lo que se ha denominado el ‘interviniente cero’, un concepto que toma como referencia el de ‘primer interviniente’ referido comúnmente a aquellos servicios de emergencia o de los equipos de seguridad que son los primeros en llegar. Bajo esta consideración, existen intervinientes que llegan incluso antes que estos primeros y que no son otros que las propias personas que se encuentran junto al lugar de los hechos o las víctimas. El Dr. Cocking, analizando los hechos ocurridos en los atentados

contra el transporte público de Londres en julio de 2005, puso de relieve el valor que pueden aportar estas personas para los servicios de emergencia en este tipo de incidentes:

No debe subestimarse la capacidad de las personas en situaciones de emergencia en desempeñar un papel de liderazgo y coordinar la ayuda mutua entre los supervivientes. Por lo tanto, en lugar de ver al público como posibles obstáculos que deben apartarse, reconocer y considerar el deseo de ayudar de la gente y de dirigir a otros puede proporcionar a los servicios de emergencia una gran cantidad de voluntarios potenciales, que pueden actuar como "fuerza multiplicadora" (Cocking, 2013, p. 11).

Esta afirmación también quedó contrastada durante los momentos posteriores al atentado en Manchester tras el concierto de Ariana Grande en 2017 ya que el público reaccionó rápidamente dando soporte in situ a las víctimas, realizando primeros auxilios e incluso ayudando a transportar a las víctimas mortales. Todo ello en un escenario donde los equipos de intervención aún intentaban identificar y neutralizar cualquier posible amenaza siguiendo unos protocolos que, a ojos de las víctimas, podían parecer lentos en la respuestas orientadas a su atención médica (Kerslake, 2018).

### **2.4.3. Medios técnicos para la seguridad y autoprotección en grandes eventos**

En este punto conviene analizar algunos de los medios técnicos establecidos a través de diferentes sistemas de seguridad que tienen como objetivo detectar, alertar, detener, retardar, evitar u obstaculizar cualquier posible amenaza y genere algún riesgo para un gran evento, sin la voluntad de ser extensivo a pesar de la amplia variedad de sistemas y herramientas existentes.

Los medios técnicos pueden ser de dos tipos: pasivos o activos, y sus funciones en algunos casos son diferentes. Convendrá para los responsables de seguridad, por tanto, conocerlos y aplicarlos todos en pro de aumentar el nivel de seguridad. Los medios técnicos pasivos también son conocidos como la seguridad física que agrupa los medios enfocados a disuadir, obstaculizar, detener, retardar, impedir o canalizar el desarrollo de la intrusión y está conformada por: elementos de carácter estático y permanente (que configuran el primer nivel de protección, el primer círculo para evitar el acceso de personas o vehículos

que no estén autorizados mediante obstaculización), y elementos fijos o practicables, que impiden el acceso al propio recinto y a los elementos que protegen los bienes a custodiar.

Por su parte, el conjunto de medios técnicos activos también se conoce como seguridad electrónica. Mediante la tecnología se pretende detectar la amenaza desde su origen, activando alarmas y enviando datos para poder hacer el seguimiento, desencadenando procesos paralelos si fuera necesario, algunos de ellos automatizados. Principalmente está basada en los detectores (en función del tipo de detección pueden ser volumétricos, sísmicos, microfónicos, etc.), contactos (magnéticos o mecánicos), barreras de infrarrojos o de microondas y el circuito de cámaras de videovigilancia.

El sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) tendrá como objetivo poner ‘ojos vigilantes’ en todo el recinto, tanto a nivel de perímetro como en cada una de las zonas de especial interés para el cometido de los responsables de seguridad. De igual manera, el sistema permite registrar en soporte de video cualquier posible incidencia que se pueda producir, proporcionando valiosa información para la posterior investigación. Podemos considerar que, siguiendo lo que indica la Home Office británica en su documento CCTV Operational Requirements Manual (Cohen, Gattuso, & MacLennan-Brown, 2009), fundamentalmente, el CCTV debe servir para prevenir un robo o daño, pero también para gestionar mejor al público a través de su monitorización, destacando su funcionalidad en: la identificación de un intruso, la mejora del flujo de personas o vehículos y la deterrencia de una actividad.

El mismo documento señala que

La mayoría de los sistemas de cámaras están diseñados para observar la actividad humana. Su aplicación, sin embargo, puede variar desde el control de masas (donde el movimiento de grandes cantidades de personas necesita ser analizada en un amplio área) hasta el control de acceso (en primer plano, requiriendo imágenes de alta calidad para permitir a las personas ser identificadas). (Cohen, Gattuso, & MacLennan-Brown, 2009, p. 8).

En cualquier caso, tal como señalan Payá, Delgado y Fernández-Rodríguez, la videovigilancia es también útil, además de para la instigación de infracciones penales, “para asegurar la convivencia ciudadana, la erradicación de la violencia, la utilización

pacífica de las vías y espacios públicos, así como la prevención de comisión de delitos, faltas e infracciones relacionadas con la seguridad” (Payá Santos, Delgado Morán, & Fernández-Rodríguez, 2016, p. 180).

Fruto de la complejidad y diversidad de las actividades que se desarrollan en los grandes eventos, en caso de poder realizarse un diseño del sistema, éste deberá permitir un elevado grado de flexibilidad en la mayoría de cámaras, todas ellas centradas en cubrir todas las áreas que deben ser vigiladas. Por otra parte, conviene señalar que el sistema de videovigilancia debe intentar ser discreto ya que esa es parte de su éxito funcional en muchos casos y también para no provocar en los asistentes o participantes la sensación de sentirse vigilados constantemente, pero respetando lo que la Ley de Protección de Datos, o cualquier otra normativa relacionada refiere a nivel de señalética y de disponibilidad informativa sobre la existencia de los ficheros asociados a la videovigilancia. El resto de áreas que gestionan un gran evento deben ser conocedoras de su existencia e importancia para evitar situaciones que afecten a la operatividad como pudiera ser reducciones o cambios de escenarios de iluminación, colocación de cartelería aérea u otros elementos que impidan o reduzcan la visibilidad a través de las cámaras.

A fin de garantizar que se cubren todas las posibles medidas y recursos que nos proporciona un sistema de videovigilancia, también se requerirán para la mayoría de las ubicaciones cámaras que puedan ser dirigidas y orientadas por control remoto desde el centro de control designado y que dentro de sus funciones haya la posibilidad de poder ampliar o alejar la imagen con una calidad de video suficiente que permita, yendo de menos a más distancia: controlar, detectar (mediante la configuración de software, el sistema puede emitir avisos si se detecta algún movimiento en alguna de las señales predefinidas), observar, reconocer e identificar. Por último, señalar también que las cámaras instaladas en exteriores están expuestas a mayores riesgos a nivel de sabotaje, vandalismo, etc., por tanto, deberán ser de una resistencia suficiente para soportar este tipo de acciones que se puedan producir.

En algunos eventos, la normativa exige y determina cómo deben ser estos centros de control. En el caso español nos encontramos, por ejemplo, con la Unidad de Control Operativo (conocida como UCO), un centro de control que se debe gestionar según lo

establecido por la Ley 19/2007, de 11 de julio contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte. En los eventos enmarcados bajo esta norma, todas las instalaciones deportivas de la máxima categoría de competición profesional de fútbol y baloncesto contarán con una Unidad de Control Operativo, contando con dotaciones especificadas en la propia norma, entre ellas, procedimientos de apertura automática de los sistemas de barreras y vallas de protección, separación de espacios y medios electrónicos, mecánicos o de cualquier otra clase que desde la unidad permita controlar el aforo y el ritmo de acceso de espectadores por zonas. Estas imágenes suponen hechos de interés

La función principal del sistema de protección perimetral y de anti-intrusión es impedir, dificultar o retardar la entrada o permanencia de personal en una zona a la cual no se está autorizado, mediante obstáculos físicos o bien otros mecanismos que activen diferentes medidas de seguridad tras detectar dicha intrusión. Son muy diversas las amenazas de carácter antisocial que pueden pretender romper el perímetro de lo que se considera la propiedad para conseguir su objetivo, bien sea a través del engaño a través de los accesos naturales del edificio que hemos mencionado en el apartado anterior o bien sea a través de la infiltración por muros, escaparates, ventanas, etc.

Los sistemas de control de accesos y de circuito cerrado de televisión deberán contribuir a una mejor protección del perímetro del recinto, así como a la protección interna de las zonas de mayor riesgo en las instalaciones. Cabe señalar que en este apartado no se desarrollan todos los aspectos del que podría considerarse el sistema anti-intrusión global ya que, analizado desde una óptica superior, se basa en la combinación de sistemas electrónicos de seguridad (detectores, alarmas, etc.), dispositivos mecánicos (puertas, tornos, esclusas, etc.) y elementos de protección pasiva (cristales, rejas, muros, etc.), pero también en la actuación de medios humanos que, a diferencia de los anteriores, no se recogen en este apartado. A grandes rasgos, podríamos decir que el sistema anti-intrusión y los medios físicos proporcionan la resistencia a la amenaza, los medios electrónicos van a permitir detectarla, y los medios humanos serán los encargados de intervenir.

El sistema anti-intrusión se basará en tres aspectos que son comunes a la seguridad integral:

- Prevención: Con medidas destinadas a anticiparse o disuadir la aparición de la intrusión.
- Protección: Con actuaciones, medios y medidas destinadas a evitar o reducir el riesgo de la amenaza.
- Respuesta: Con los medios destinados a neutralizar o anular la amenaza.

Los nuevos métodos y mecanismos para aumentar la protección y la seguridad en grandes eventos pueden no estar completamente adaptados a determinados encuentros en los que, como hemos comentado, la participación en los mismos supone un aumento de la sensación de libertad y desinhibición y este hecho debe ser abordado conceptualmente en la planificación. A modo de ejemplo, el personal de seguridad deberá bascular entre las necesidades de garantizar a la hora de realizar los correctos registros y la voluntad de organizadores, promotores y asistentes de no acarrear demoras en los accesos y la garantía de la invasión de la privacidad personal.

Otro de los aspectos a considerar desde la óptica de la prevención, es la protección contra incendios. En caso de tratarse de un recinto cerrado, el sistema de protección contra incendios deberá disponer de medios activos y pasivos. A nivel de medios pasivos conviene definir el estudio de los sectores de incendio, delimitando zonas especialmente por su tipología de uso y/o actividad que se desarrolla en la misma: escenarios, gradas, zonas de aparcamiento, oficinas, almacenes, escaleras de acceso y zonas evacuación, cuartos técnicos, etc. También deberán quedar definidos y respetados todos los recorridos de evacuación y salidas de emergencia necesarias, cumpliendo con la normativa vigente.

En toda la instalación se deberá disponer de los sistemas fijos de extinción de incendios cuyo manejo debe ser conocido por el personal de seguridad privada con funciones de vigilancia y protección, así como el resto de personal que forme parte del plan de autoprotección si así se especifica. Los agentes extintores variarán en función del estudio de zonas realizado a fin de ser los más adecuados y de mayor eficacia ante un conato de incendio en función de donde se produzca y al potencial que pueda tener en ese determinado espacio.

Mediante los dispositivos de detección de incendios se pretende garantizar la protección y la anticipación a fin de evitar que cualquier conato se acabe convirtiendo en un incendio de mayor envergadura. Los detectores de incendios se clasifican en función de los principios de activación y cada tipo de detector es el más adecuado para una etapa de desarrollo del fuego en particular. También se considerarán los pulsadores manuales de alarma que están identificados claramente a través de la señalética y que cuentan con mecanismos para evitar que se produzca un disparo por error, pero que pueden ser accionados por el personal operativo de un evento o por los propios asistentes o participantes.

Si ocurriese cualquier incidencia dentro de un recinto, el responsable de seguridad debe garantizar el cumplimiento con los requerimientos normativos en materia de alumbrado de señalización y emergencia. En líneas generales, todas las zonas que sean salidas, escaleras o formen parte de los recorridos de evacuación determinados, deberán disponer de un alumbrado de emergencia que proporcione una intensidad lumínica básica, a fin de garantizar que, en caso de emergencia, dichas áreas seguirán siendo visibles. Por otra parte, es necesario que todo el sistema de alumbrado de emergencia se active si la misma se produce o en caso de corte del suministro eléctrico o caída significativa de la tensión o frente a cualquier otro tipo de incidente.

En consonancia con el sistema contra incendios y los planes de autoprotección aplicables a un evento, las instalaciones deberán contar con la obligada señalización de seguridad y salud laboral que establezca la ley. Todos los elementos de protección como pueden ser los extintores o las bocas de incendio estarán debidamente señalizados, así como las salidas de emergencia, las rutas de evacuación o la correspondiente información en los ascensores para evitar que se haga uso de los mismos en caso de existir la emergencia. Derivados de los mencionados planes, también se colocarán carteles gráficos que indiquen la ubicación relativa en ese punto, así como la ruta de evacuación y los medios disponibles en la zona. En el caso español, el incidente producido durante el festival de música electrónica United with Tomorrowland en la localidad de Santa Coloma de Gramenet en 2017 es un ejemplo de los riesgos derivados de los incendios en grandes eventos. Afortunadamente, el fuego causado por algunos elementos de la escenografía y



que provocó que prendiese en llamas el escenario principal del festival tan solo provocó una veintena de heridos leves (algunos fueron atendidos por crisis de ansiedad) entre los más de 22.000 asistentes que fueron evacuados siguiendo las indicaciones del personal más cercano al escenario y de las pantallas donde el mensaje de evacuación fue proyectado (Cedó, 2017).

En las zonas destinadas al personal que forma parte de la organización del evento, se trabajará especialmente la señalización en materia de prevención, contando con cartelería con pictogramas e iconos según lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, indicando de forma clara cuáles son las rutas de evacuación e incluso llegando a identificar mediante señales en el suelo las zonas que no pueden quedar obstruidas bajo ninguna circunstancia. De la misma manera, se deberán señalar estas zonas indicando que no está permitido fumar según la Ley 28/2005 de 26 de diciembre, especialmente en aquellas zonas donde haya público, mayor cantidad de mercancías, productos inflamables o cuartos técnicos.

A la hora de comunicar una emergencia y de tener que intervenir, se deberá tener especial cuidado con aquellas personas cuya movilidad sea reducida o con otros factores como la capacidad auditiva o de visión reducida o nula. En caso de señales de alarma auditivas o luminosas, los equipos de emergencia deberán tener en consideración que dichas alarmas pueden no haber sido interpretadas o identificadas por estos colectivos y que diferentes medidas de evacuación, confinamiento o movimientos deberán ser adaptados. La tecnología será un factor determinante en el futuro para subsanar ciertas carencias de grandes eventos en los que no se considera de manera adecuada a estos colectivos a nivel de respuesta de emergencias; en el caso de España cabe destacar el papel en pro de ellos realizado desde la Cabalgata de Madrid que dispuso de elementos para ‘audioescribir’ lo que ocurría para personas con discapacidad visual, contó con subtítulos para personas con discapacidad auditiva e incluso con mochilas vibradoras para este colectivo para poder ‘escuchar’ la música a través de las vibraciones que éstas producían (Europa Press, 2018).

#### **2.4.4. El transporte y la movilidad en grandes eventos**

El transporte y la movilidad serán una de las primeras impresiones que los asistentes a un gran evento percibirán sobre la gestión y el control del mismo (FEMA, 2005). Si consideramos los grandes eventos que aportan numerosos asistentes, resulta necesaria y es responsabilidad de los organizadores y de los responsables de la seguridad el proporcionar una movilidad suficiente y segura para el público. El impacto para la comunidad, en forma de aumento del volumen de vehículos o de la falta de recursos públicos de transporte, suele requerir un trabajo de análisis sobre la movilidad que evite interrupciones de tráfico y garantice las suficientes alternativas de transporte, públicas o privadas, para la comunidad y los asistentes que no formen parte de ella.

Uno de los aspectos sobre los que impacta la participación multitudinaria a un gran evento es el relacionado con la movilidad y el transporte ya que, en caso de no disponer de las medidas suficientes para permitir la llegada y la salida de los asistentes y el mantenimiento del orden, se pueden provocar incidentes que deriven en problemas de seguridad. La ubicación del recinto o los espacios donde se vaya a desarrollar el evento marcará la elaboración de planes específicos que tengan en cuenta las diferentes formas de transporte que puedan ser utilizadas y que se considere oportuno reforzar. El propio recinto es motivo de análisis para determinar las capacidades y tiempos para acceder/salir del espacio, el tiempo de evacuación y el aforo.

Los grandes eventos suelen requerir planes de movilidad que consideran todos estos hechos y que se elaboran conjuntamente con las diferentes entidades o instituciones vinculadas con la movilidad del territorio, como pueden ser las policías locales, los servicios de control de tráfico o los servicios de transportes públicos del entorno como trenes, autobuses, taxis, etc. La identificación conjunta de la afectación derivada del evento permite crear planes específicos y planes de contingencia en caso de que se produzcan patrones que varíen la normalidad prevista.

Puede resultar que las infraestructuras o el transporte público sea insuficiente una vez realizado el análisis y de ello se deriven la creación de estructuras complementarias que deben ser controladas como áreas de aparcamiento en zonas cercanas que pueden ser reforzadas con servicio de autobuses lanzadera para conectarlas con el lugar de

celebración. Otra alternativa probable es el refuerzo de los servicios de transporte público, aumentando la capacidad global de los mismos o analizando las principales rutas que conectan el recinto o recintos y los puntos clave del territorio que se deben determinar en función de la proveniencia de los participantes.

En estos planes, también deben considerarse determinados riesgos que pueden producirse y concatenarse, derivando en resultados trágicos como la muerte de más de una cincuentena de personas en Minsk (Bielorrusia) en 1999. Tras finalizar un festival de rock, muchos de los jóvenes asistentes se vieron sorprendidos por una tormenta que les hizo correr hasta la cercana estación de tren de Nemiga; la capacidad de la estación no fue suficiente para gestionar la llegada masiva de más de un millar de personas lo que derivó en caídas y aplastamientos con un trágico resultado final (BBC News, 1999).

En consecuencia, la planificación de la movilidad debe asegurar que cubre y evalúa de manera individualizada cada una de las fases del evento ya que el comportamiento de los asistentes o su patrón de movimiento puede variar. En la medida que sea posible, una alternativa para reducir los momentos punta es ofrecer elementos de interés para aquellos asistentes que anticipen su llegada o mediante propuestas que alarguen la estancia en el recinto una vez acabado el evento.

Fruto del análisis conjunto se establecerán los planes operativos donde se reflejarán las principales responsabilidades. A veces, las poco claras líneas que definen donde acaba la responsabilidad de las partes en materia de seguridad y prevención pueden crear indefiniciones que generan riesgos. En un estudio centrado en las grandes colas que se produjeron en la Nochevieja de 2007 en las principales estaciones de Londres tras finalizar los actos de bienvenida del nuevo año, Jenner (2010) plantea algunos factores como la dificultad o poca voluntad de los organizadores del evento de gestionar colas más allá del área que considera su perímetro, la falta de sentimiento de responsabilidad de los operadores de transporte sobre las colas que van más allá de sus instalaciones, las carga de trabajo adicional que esta gestión supone para la BTP –la Policía Británica del Transporte- o el hecho de que la Policía Metropolitana no quiera aceptar responsabilidad sobre las colas más allá de la prevención del delito y el desorden público. En sus conclusiones, establecía que no existían directrices o legislaciones claras que establecieran

cómo y quién debía gestionar estas multitudes en el post-evento, algo que puede acarrear graves consecuencias al no disponer de parámetros de responsabilidad acordados.

De la misma forma, el plan comunicativo de un gran evento añade la posibilidad de informar de manera preventiva tanto a los asistentes como a la comunidad sobre la afectación que se va a producir, las vías o recorridos alternativos recomendados, así como los consejos para la llegada y salida de los recintos en los que se va a desarrollar el evento. La comunicación a tiempo real permite la difusión de la información que tanto los organizadores como los responsables de las diferentes partes interesadas en el transporte y la movilidad puedan requerir a fin de optimizar recursos o en caso de la activación de planes de contingencia para hacer frente a incidentes, accidentes o problemas en los servicios. En algunos casos, el plan comunicativo se entrelaza con el plan operativo ya que la tecnología actual de muchas carreteras o medios de transporte públicos incorporan soportes desde los que se pueden activar contenido multimedia o mensajes para los viajeros o usuarios de las vías que, de manera estratégica, pueden mitigar una situación de congestión de cualquiera de las formas de acceso o salida del evento. Será, por tanto, importante la coordinación de todos estos agentes vinculados a la movilidad para evitar que los mensajes que se puedan difundir carezcan de una coherencia estratégica global y puedan acabar repercutiendo a otros o, en última instancia, a la percepción global y satisfacción de los asistentes o participantes.

El plan de movilidad deberá considerar la necesidad del acceso de vehículos de emergencia y otros servicios de necesidad para el propio evento como pueden ser servicios de limpieza, mantenimiento, etc. Si consideramos la presencia de autoridades o dignatarios, la información sobre las necesidades para una correcta llegada y salida al recinto es clave para la correcta planificación de la seguridad y el normal funcionamiento del resto de servicios previstos. La situación actual de ataques externos deriva en la necesidad, en algunos casos, de la implementación de medidas de seguridad que impidan el acceso de vehículos no autorizados a determinadas áreas del espacio donde se celebra el evento, como aquellas en las que se encuentre el público o las que den acceso a zonas relevantes de la instalación. La colocación de medidas de protección adicionales, aunque sean temporales, debe realizarse considerando también los objetivos que deben cumplir

las vías sobre las que se instalen y siempre permitir el correcto funcionamiento en caso de emergencia.

Por prevención, los espacios para vehículos deben estar acotados y no permitir más que la interacción controlada con los peatones, debiéndose evitar que se produzcan colas en las calzadas excepto si no hay lugar suficiente para personas y se acaben separando del tráfico mediante elementos de prevención tales como barreras (Health and Safety Executive, 2000).

## **2.5. La tecnología como riesgo y oportunidad para los grandes eventos**

La tecnología permite a los gestores de eventos y al personal destinado a la seguridad y protección de los mismos disponer una enorme cantidad de datos que deben permitir un mayor y más depurado análisis de los riesgos, además de aportar nuevas herramientas que permiten securizar los acontecimientos. Pero la tecnología en si misma también lleva asociado riesgos y no estamos solo refiriéndonos a los ataques cibernéticos o a las complicaciones que puede acarrear un mal uso de la tecnología por parte de uno de los miembros del personal de un evento, sino que también puede provocar una sobrecarga de información para los encargados de analizar los riesgos y las amenazas, llegando a quedar tecnológicamente ciegos ante lo obvio (Tarlow, 2002).

La aproximación hacia la seguridad de un gran evento en relación a la tecnología ha evolucionado desde los sistemas de videovigilancia y los equipos de transmisión de radio, hasta estadios más complejos en los que esas mismas tecnologías han avanzado de sobremanera aportando nuevos riesgos, pero también nuevas herramientas. La ciberseguridad se ha convertido en uno de los principales riesgos a los que se debe enfrentar cualquier gestor de la seguridad, entendida ésta desde una globalidad sobre diferentes aspectos como son los equipos sobre los que recae parte del peso de la gestión y operación de un gran evento. Las formas en las que la amenaza puede mutar si hablamos de ciberseguridad son muchas y es un aspecto que otras industrias se esfuerzan por combatir aunque son numerosos los ejemplos de casos favorables para los ciberatacantes. En el marco de los grandes eventos, se empiezan a vislumbrar acciones que deben poner en alerta a los responsables de la seguridad ya que la capacidad de impactar sobre la

seguridad y la posibilidad de fracaso global de un evento en caso de ataque son bastante elevadas.

Hemos visto que las barreras ‘físicas’ que desde hace décadas protegen los eventos, deben verse complementadas con barreras ‘digitales’ que impidan este tipo de ataques que generan una disrupción en cualquiera de los valores de un evento. Además del impacto económico por lo irreplicable de muchos eventos, también está el impacto reputacional que los casos comentados ilustran: ¿qué imagen transmite al mundo unas olimpiadas que se inaugurasen sin iluminación o sin público? ¿Acaso no generarían estos hechos a su vez riesgos de seguridad para controlar a los asistentes o para repeler posibles ataques? Las instalaciones que proporcionan conectividad generan complejos entramados de redes y, en muchos casos, acaban creándose redes instaladas y configuradas para hacer frente a los picos de demanda de un público no recurrente, lo que las puede hacer más frágiles si no se las dota de robustez suficiente frente a la exposición al elevado tráfico de datos que se producirá durante el evento.

La evolución de la seguridad hace que, cada vez más, estas dos seguridades –la física y la digital- se entremezclen, creando un sistema de seguridad complejo. De una u otra manera, las diferentes herramientas que sirven para controlar accesos, cámaras, tornos o lectores de entradas, tienen un componente digital sobre el que se apoyan (y sobre el que pueden ser atacados los sistemas). Por su parte, el personal operativo de seguridad puede requerir de un monitoreo o de la obtención de mayor información a través de los datos y el rastro digital que puede acabar dejando cualquier posible amenaza. Si consideramos todas las partes que componen la seguridad de un evento, podemos ver que los correctos análisis y la inteligencia que aporta el rastreo de redes sociales, cámaras de videovigilancia que detecten pautas de comportamiento de riesgo o la simple lectura de matrículas contra bases de datos, aportarán elementos e información de gran valor para estar preparados y para conseguir la prevención de determinados riesgos.

Durante los Juegos Olímpicos de Invierno celebrados en Pyeongchang en 2018 se admitieron los ciberataques recibidos y se identificó como habían afectado al desarrollo, principalmente, de la ceremonia de inauguración, uno de los momentos con más mensaje y contenido de un megavento como son las Olimpiadas de Invierno. Las autoridades

admitieron haber recibido un ataque que había afectado al acceso a internet, a la web oficial de la olimpiada e incluso había impedido a los asistentes imprimir sus entradas, lo que derivó en un inusual número de asientos vacíos (Perlroth, 2018). Algunos expertos aseguraron que la preparación del ataque se había realizado durante meses y que incluso se podrían haber destruido muchos ordenadores pero no se hizo, algo que fue interpretado como un mensaje de aviso de hasta donde se podría haber llegado.

Aunque es un fenómeno que crece a medida que lo hace la dependencia de sistemas analógicos y controlables desde la distancia, es algo que desde hace años ya se ha manifestado en contextos como el de los juegos olímpicos como se ha mencionado anteriormente, pero que puede manifestarse directamente contra recursos concretos del evento. El responsable de tecnologías de la información y comunicación de los Juegos Olímpicos de Londres 2012, Gary Pennell, señalaba que durante el evento se habían recogido 165 millones de acciones con impacto para la ciberseguridad, de diferente magnitud, limitándolas a 6 de prominencia remarcable. Una de ellas, llevada a cabo el día de inauguración, supuso un serio ataque contra los sistemas de gestión de la energía del Olympic Park londinense cuando durante 40 minutos se recibieron peticiones a los servidores, en un ataque controlado y planificado, pero que fue superado (Burton, 2013). Pennell también afirma que, en positivo, las tecnologías les permitían un análisis de las redes sociales como medida preventiva para ver qué era necesario proteger y poder dar una respuesta efectiva frente a un ataque.

En 2016, durante la 50ª edición de la Super Bowl, una de las competiciones deportivas más destacadas por su cobertura mediática, se produjeron más de 100.000 potenciales ciberamenazas sobre la red wifi del Levi's Stadium de California. La monitorización desde el punto de vista de la seguridad, de esas comunicaciones permitió identificar 19 amenazas serias para el evento, llegando a expulsar a una persona del estadio derivada de ese análisis de la actividad en la red (Chuang, 2016).

No solamente los eventos deportivos han sido objetivo reciente de este tipo de ataques. Durante la celebración de la elección presidencial de Donald Trump de 2017 y con el objetivo de proteger también la Marcha de las Mujeres que reuniría cerca de un millón de personas del día siguiente, más de 28.000 policías debían ser desplegados en la capital

de Estados Unidos (Sanburn, 2017). A pesar de ese despliegue de recursos para garantizar la seguridad física de las personas, uno de los riesgos que se materializaron fue tecnológico: 123 de las 187 cámaras de videovigilancia de las que dispone la Policía Metropolitana de Washington fueron desconectadas tras sufrir un ciberataque a escasos días de la ceremonia. Numerosos servidores y bases de datos fueron infectados en el ataque, dejando expuestas las imágenes públicas en un ataque que, según parece, solo coincidió en el tiempo con la preparación del evento, pero que disparó las alarmas de todos los servicios públicos de seguridad (Williams, 2017).

El potencial de las nuevas tecnologías facilita el aumento de las capacidades de elementos vigilantes como las cámaras de seguridad. Frente al factor humano de la visualización de imágenes y la activación de planes operativos o entrada en funcionamiento de otros sistemas de seguridad, el desarrollo tecnológico permite que el sistema de videovigilancia cuente con parámetros que activen alarmas o protocolos centrados en la detección temprana de la amenaza. La evolución tecnológica permite ya analizar patrones y comportamientos que suponen un riesgo para la seguridad, sin necesidad que el operador del sistema tenga que estar en atención continuada del mismo. La incorporación de tecnologías que permiten el análisis no solo visual sino también acústico aumentan esa capacidad ya que proporcionan datos que pueden ser relevantes, como los posibles sonidos generados por una multitud que entra en pánico, estruendos, posibles disparos, etc.

Uno de los avances tecnológicos de los que más se habla en la actualidad en relación a la seguridad son las aeronaves pilotadas por control remoto o RPAs por sus siglas en inglés (Remotely Piloted Aircraft). Popularmente conocidas como drones, su llegada al mercado para el gran público supone una nueva amenaza, pero también una herramienta de gran utilidad para mejorar tanto aspectos operativos como aspectos vinculados con la seguridad de grandes eventos. Esta rápida irrupción en la sociedad, ha obligado a muchos países a generar un marco normativo en poco tiempo que, en el caso español, queda definido tras la entrada en vigor del Real Decreto 1036/2017 en el que se regulan, entre otros, los vuelos sobre las concentraciones de personas cuyo riesgo queda bastante acotado, al menos desde el punto de vista de la norma.



A nivel policial, los drones llevan algunos años siendo utilizados con diferentes funciones y, más recientemente, en grandes eventos para añadir un elemento adicional de seguridad. El control de multitudes en grandes espacios desde un punto de vista aéreo proporciona una gran capacidad de inteligencia operacional; en cierto sentido, los drones pueden acabar sustituyendo en determinados usos a los helicópteros policiales ya que, además de resultar más económicos, pueden incluso acercarse más a las zonas a controlar. La vista de pájaro que puede ofrecer un dron permite un mayor análisis del comportamiento de una multitud y observar si, operacionalmente, la planificación del evento se está cumpliendo. Por tanto, pueden ser de gran apoyo para analizar cómo se está produciendo la llegada o la salida de los asistentes, las zonas de mayor densidad de ocupación, el perímetro, e incluso aportar visión sobre puntos donde las cámaras de un CCTV o el personal de seguridad no pueden llegar. Sin duda, estos puntos permiten una mejor capacidad en la toma de decisiones, gracias a este apoyo audiovisual. Pero también se ha analizado su potencial para ser utilizado dentro de un ataque terrorista; estos hechos están obligando a establecer restricciones de vuelo de estas aeronaves en entornos de grandes eventos, como ocurrió con la visita del Papa Francisco en Colombia donde se pidió a los asistentes que no utilizaran los drones para capturar el momento para poder garantizar la seguridad del pontífice, en una campaña marcada por el *hashtag* en redes sociales: #dejatudronencasa (Aeronáutica Civil de Colombia, 2017). Algo parecido ocurrió durante la final de la competición de fútbol americano SuperBowl 2017, celebrada en la localidad de Houston y que obligó a las autoridades americanas a lanzar vídeos<sup>12</sup> y mensajes intentando evitar que los aficionados llegaran al estadio y sus alrededores con la pretensión de hacer volar un dron, aunque sí se pudieron ver drones que formaban parte del espectáculo audiovisual del propio evento, si bien no lo hicieron en directo (Liptak & McCormick, 2017). Aunque teñido de cierto misterio, en el contexto de eventos político-militares, el presidente venezolano Nicolás Maduro sufrió un ataque mediante la

---

<sup>12</sup> El vídeo lanzado por la Administración Federal de Aviación de Estados Unidos, bajo el título “The Superbowl is a No Drone Zone” puede consultarse en: <https://www.youtube.com/watch?v=7LZJTI2brq0> (Consultado el 29 de octubre de 2018).

utilización de dos drones con explosivos que fueron neutralizados por los sistemas de protección antes de acercarse a la tribuna desde la que el político presenciaba un acto público con militares en 2018, acabando heridos 7 de ellos (Castro, 2018).

Además de los posibles riesgos vinculados con acciones terroristas o similares, la utilización de drones obliga a la observación preventiva vinculada a la concentración de personas, ya sean asistentes o los propios artistas o participantes del evento. Una de las principales consideraciones que obligan a la prohibición normativa de los vuelos de drones es el hecho de que si lo hacen sobre personas y se produce cualquier fallo en el guiado o algún fallo técnico, se puede producir un impacto que cause daños. A nivel de grandes eventos musicales se puede citar el accidente del cantante Enrique Iglesias cuando, durante una actuación en Tijuana en 2015, extendió su mano simulando jugar con un dron y acabó resultando herido por cortes de la hélice en la mano (Ayuso, 2015) o la caída de un dron decorado a modo de nave espacial sobre el público durante un concierto del grupo Muse en el recinto O2 Arena de Londres, en este caso, sin causar heridos (Britton, 2016). A nivel de eventos deportivos, los drones han servido para proporcionar imágenes espectaculares de la competición, pero también se han visto ejemplos de riesgo como durante la celebración de la Copa del Mundo de Madonna di Campiglio de 2015 de esquí alpino cuando debido al fallo de la batería de un dron que estaba filmando, cayó a muy poca distancia de un esquiador durante la prueba de *slalom* (AFP, 2015).

## **2.6. La comunicación de la seguridad en un gran evento**

La comunicación de la seguridad y la prevención de un gran evento abarca tanto lo que se podría denominar la comunicación interna, entre el personal vinculado directamente con la gestión del evento, como la comunicación externa con los asistentes u otros grupos de interés. Al tratarse de un hecho comunicativo, estos conceptos forman parte del plan de comunicación global del evento y se deben desarrollar a lo largo de todas las fases del evento, haciendo uso de sus recursos y diferentes canales para lograr su objetivo. Todo ello sin olvidar que la actitud del personal de seguridad también condiciona a la del público con el que debe interactuar y eso es algo que también debe quedar planificado y comunicado.

La buena comunicación permitirá obtener una mayor y más completa información que genere una mejor planificación de la seguridad. Según el Health and Safety Executive

británico (2000) algunas de las partes relevantes que deben contribuir en ese intercambio comunicativo en eventos multitudinarios son:

- El propietario del lugar donde se va a celebrar el evento.
- La autoridad local, por ejemplo, a nivel de licencias, salud ambiental y departamentos de planificación de emergencias.
- La policía y otros servicios de emergencias.
- Operadores de transporte o gestión de lugares de transporte cercanos.
- Gestores de espacios públicos adyacentes o próximos.
- Residentes locales o sus representantes, especialmente si está organizando una evento como un desfile de carnaval que pasa por su área residencial.
- Otras personas que prestan servicios para el evento (como pueden ser los servicios auxiliares, servicios de prevención y comercialización) y cualquier experto que asesore, por ejemplo, sobre la estabilidad estructural de una construcción temporal propuesta.

Por su parte, ADIR (2018) señala algunos elementos comunicativos cuando se planifica la comunicación relacionada con la seguridad en eventos de elevada concurrencia: contemplar la importancia/criticidad en el tiempo en todo el plan comunicativo, analizar la capacidad de los sistemas de comunicación disponibles y la posibilidad de combinarlos, monitorizar contantemente los sistemas de comunicación, verificar toda la información, crear mensajes planificados y asegurar información consistente para el público –una fuente, un mensaje-.

Dentro de los diferentes ejercicios comunicativos, uno especialmente relevante por su alcance es el que se realiza en la relación con los medios de comunicación. Sin duda, los grandes eventos son fuente de titulares de manera habitual bien sea porque congregan y, por eso, interesan a mucho público o por otros de los factores mencionados anteriormente, como la presencia de personalidades. En este sentido, la gestión proactiva en la comunicación así como la identificación de interlocutores directos y la conservación y análisis de lo que se está publicando sobre el evento serían algunas de las reglas de oro de esa relación para Watt (1998).

## EXAMPLE OF AN INITIAL JOINT EMERGENCY SERVICES RESPONSE TO AN MTFA INCIDENT

THE BELOW DIAGRAM IS INDICATIVE OF A STANDARD JOINT OPERATING MODEL FOR RESPONDING TO AN MTFA. IT IS NOT INTENDED TO REPRESENT A PRESCRIBED MODEL OF RESPONSE.

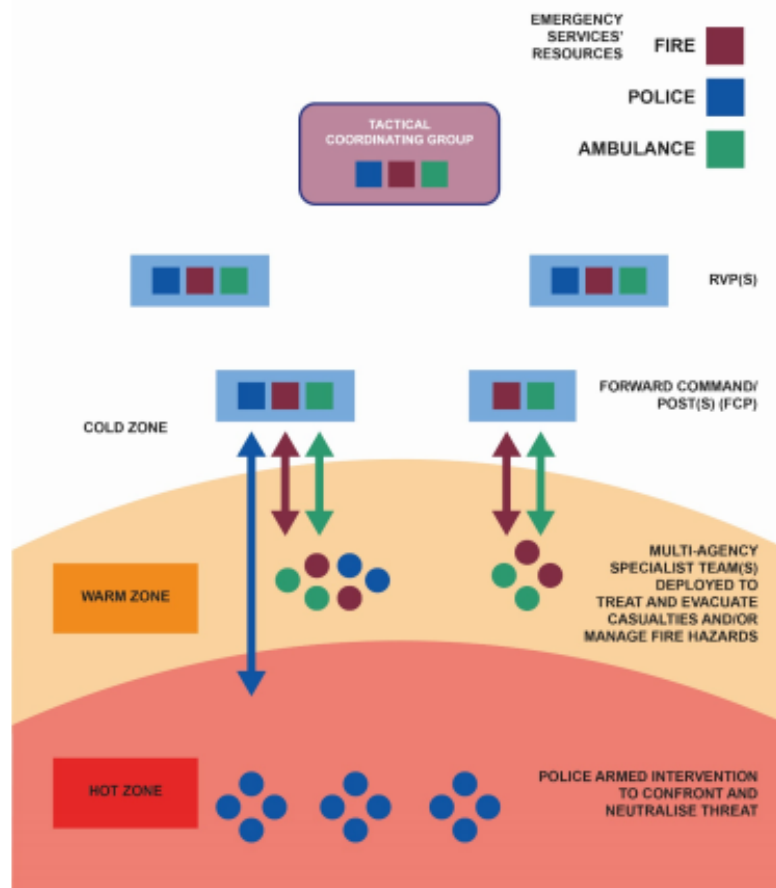


Imagen 10: Modelo de coordinación y repuesta británico de equipos de emergencia tras incidente de seguridad según zonas. Fuente: Kerslake, 2018.

La figura superior recogida en el informe Kerslake muestra cuál es la respuesta teórica por parte de los equipos de emergencia que se debe proporcionar frente a una acción terrorista en el Reino Unido. El propio esquema ya avisa de la necesidad de una elevada coordinación comunicativa entre todos los cuerpos y fuerzas que se deben desplegar en la zona para poder gestionar un incidente, pero, adicionalmente, el informe señala que la realidad durante el ataque al Manchester Arena en 2017 acabó siendo bastante despareja a lo planteado hipotéticamente, requiriendo una mayor y mejor comunicación por parte de los respondientes (Kerslake, 2018).

### **2.6.1. Las partes interesadas y la reputación en un gran evento**

Como refiere Cuadrado (2016), los eventos tienen diversos riesgos, siendo los que afectan a la integridad física los más destacados, pero no debiendo olvidar que como transmisores de mensajes, existen también riesgos que afectan a la imagen o la reputación, tanto del evento, como del organizador o del resto de partes interesadas.

El resultado es que la gestión de los diferentes grupos de interés o partes interesadas debe contemplarse a nivel comunicativo. Para empezar, conviene identificar todos los grupos o partes de interés a nivel de relevancia y contribución en la realización del evento. Una vez identificados se avanzará en el conocimiento de necesidad de información, de control o de vinculación con el acontecimiento. Muchas y muy variadas pueden ser las personas, empresas, instituciones, agencias o colectivos que puedan tener un interés por y para un gran evento y será necesario tenerlas bien identificadas por parte de los organizadores. Esa identificación también debe realizarse desde el punto de vista de la seguridad del acontecimiento ya que de manera casi instantánea se debe considerar a los cuerpos y fuerzas de seguridad, a los servicios de emergencias, bomberos, movilidad, gestores de la movilidad, etc. como grupos de interés para el evento.

También se puede dar el caso de que el evento cuente con partes no interesadas en el éxito o en la realización del mismo y, a nivel del análisis de riesgo puede derivar en la necesidad de acciones que pueden ser operacionales o comunicativas. Los organizadores y los responsables de la seguridad deberían realizar los requerimientos y expectativas de dichas partes, como permisos o autorizaciones que deben conceder, licencias, aportación de datos o recursos, etc. Con ello, se podrán analizar los impactos y establecer el tipo de relación más conveniente con cada uno de estos *stakeholders*, lo que acabará creando un plan de gestión de los mismos (AIDR, 2018).

Estas relaciones que se deben tejer entre las diferentes partes implicadas deben favorecer la comunicación entre ellas, identificando responsables y responsabilidades y creando canales de contacto directo. Por ejemplo, para la organización de un gran evento, puede llegar a ser imprescindible contar con una estrecha relación con los responsables de servicios meteorológicos, para poder conocer de primera mano cualquier posible hecho

que pudiese impactar en el funcionamiento planificado del acto y para tomar las medidas necesarias tras la evaluación conjunta del resto de partes implicadas.

Las comunidades locales forman parte de los grupos de interés de un gran evento y se ven afectadas directamente por los mismos de maneras diferentes, como por ejemplo, en relación a la afectación viaria, los ruidos o el aumento del negocio del entorno durante un gran evento. Lo mismo ocurrirá en caso de que ocurra un incidente ya que los servicios de emergencia y los recursos comunitarios de hospitales, seguridad pública, etc. serán puestos a disposición de lo ocurrido. Por último, también cabe destacar que las comunidades locales pueden aportar un incalculable conocimiento y visión para identificar riesgos más de la zona, a su vez potencialmente comprometedores del éxito de un evento (AIDR, 2018). Manteniendo en el centro de la ecuación a la comunidad, los grandes eventos planificados y llevados a cabo de manera correcta pueden crear oportunidades que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos y los visitantes, además de ser potentes motores económicos para las comunidades. La contrapartida la encontramos cuando se ejecutan sin garantías y fracasan, con resultados que pueden llegar a ser desastrosos para la comunidad desde el punto de vista económico, pero también para la reputación de la misma. El coste de la planificación de un evento puede requerir tiempo y recursos económicos, pero para recuperarse de un incidente grave estos mismos recursos pueden ser enormes.

Como hemos visto, las diferentes fases que componen un gran evento, desde el punto de vista temporal, acentúan o disminuyen el nivel de las amenazas. Por su parte, en lo que respecta a la dimensión espacial, el recinto o espacio en el que se desarrolla un evento juega un papel importante y es obligado analizar los riesgos que pueden venir asociados o potenciados por el lugar. Dentro de ese análisis se considera la posibilidad de celebración de un gran evento no en un único espacio sino en diferentes recintos y las conexiones que puedan existir entre los mismos, así como el despliegue de recursos técnicos y humanos que permitan una correcta cobertura en todos ellos.

Los organizadores de eventos se enfrentan, según Frosdick (1996), a cuatro importantes demandas que contienen riesgos y peligros. Estas cuatro fuerzas serían las presiones comerciales para optimizar la viabilidad del recinto y los eventos que allí se

celebran, las demandas de creación de eventos excitantes y de disfrute a la vez que confortables para los espectadores, los requerimientos legales y normativos en materia de seguridad y prevención y la necesidad de evitar cualquier efecto negativo del recinto y el evento hacia el exterior. En algunos casos, los responsables u operadores de los recintos tienen una visión más emprendedora frente al riesgo y focalizan la atención sobre riesgos más comerciales como el control de acceso, la reventa de entradas, la gestión del efectivo o la piratería asociada al evento. Frente a esto, el marco normativo puede exigir medidas de seguridad que lo complementen, sin olvidar la necesidad de proporcionar calidad y comodidad a los espectadores o asistentes del evento. Los efectos negativos hacia el exterior se pueden manifestar en forma de generación de ruido, tráfico, residuos, vandalismo, etc. que puedan afectar al entorno del recinto y que supongan un agravio frente a la calidad, la normalidad o el modelo instaurado en la comunidad que puede ser ajena al evento.

A fin de modificar la percepción negativa o delimitante que la seguridad puede generar para el resto de equipos encargados de la realización de un gran evento, Tarlow (2002) define objetivos para el personal encargado de la gestión de riesgos, entre otros:

- Generar una buena primera impresión reuniéndose con el personal involucrado en el evento en la fase inicial del desarrollo.
- Generar relaciones con otros departamentos, siendo empático.
- Generar métodos que refuercen el trabajo en equipo entre todas las personas que trabajan tanto dentro como en torno a un evento.
- Proyectar una actitud de 'servicio', nunca de superioridad.
- Conocer cómo tratar con diferentes culturas.
- Conocer los elementos básicos de la comunicación cara-a-cara y telefónica.
- Reunirse de manera regular con compañeros a fin de desarrollar soluciones creativas.

La interacción de las partes interesadas y las presiones basculantes que se ejercen por las fuerzas citadas anteriormente, derivan en riesgos que conviven en los diferentes espacios de un recinto. Estos riesgos sobre los recintos en los que se producen los grandes eventos también acaban definiendo la calidad y, sobre todo, la percepción que se tiene de

los mismos desde el punto de vista de la seguridad. Ese choque de demandas se produce, por ejemplo, en los mecanismos de control de acceso o aforo cuando la perspectiva más comercial de la gestión puede querer un evento sin entradas, acceso libre y pocas medidas de control que favorezcan una mayor participación, frente a la perspectiva de la seguridad o la normativa que puede querer un acceso ordenado y mecanismos de control de la multitud o frente a la perspectiva de la comunidad que también va a requerir acotar esa modificación de su normalidad. Frosdick (1996) señala que es importante analizar todas estas interacciones entre las demandas de cada una de las perspectivas en relación a las diferentes áreas del recinto en que se producen, que abarcan desde el área de evento –el escenario, la pista, el campo, etc.– hasta espacios que crecen de manera expansiva en su entorno, hasta llegar al exterior del recinto.

Vistas todas estas interacciones, la decisión final sobre la evaluación y consideración de riesgos la deben realizar los responsables últimos de la organización del evento, considerando también en este grupo a los responsables del recinto y a los responsables de seguridad. Para Frosdick (1996), esta decisión debe recaer sobre el equipo directivo, mientras que Chalmers (2005) cuestiona si tras haber realizado el análisis de riesgos, los directivos tienen la suficiente competencia para evaluar si la organización o el recinto deben asumir un riesgo en particular o no, dada la complejidad, si no cuentan con la adecuada formación.

Cabe señalar que la identificación de un perímetro dentro de un gran evento, también es una tarea que presenta un cierto grado de indefinición cuando contemplamos las diferentes capas de seguridad que deben garantizar el éxito del mismo. ¿Podemos considerar que un gran evento queda enmarcado, desde la perspectiva de la seguridad, simplemente dentro de las paredes del recinto donde se celebra? La respuesta, con una mirada más integral de la seguridad, es no. El espacio conceptual de un gran evento va más allá del espacio físico delimitado que es el que suele contar con un mayor detalle dentro de la puesta en escena de los diferentes elementos de seguridad. Debemos pensar en la importancia de la seguridad en los desplazamientos del público, participantes o autoridades, en los hoteles o lugares donde van a estar alojados, en otras infraestructuras críticas de la ciudad o del entorno y cómo un fallo de estas puede afectar, entre otros. Por



consiguiente, todas estas partes interesadas, al menos desde la visión integral de la seguridad, deberían trabajar de manera colaborativa tanto la operativa como la comunicación.

Más allá de eso, encontramos que algunos expertos relacionan también la reputación del espacio donde se va a desarrollar con las posibilidades de que se produzcan problemas de seguridad como la violencia entre espectadores o asistentes, llegando a señalar que los sitios donde los conflictos son habituales atraen más conflictos o potencian la posible violencia entre el público, especialmente si tienen cobertura mediática (Madensen & Eck, 2008).

Por otra parte, todos los *stakeholders* que conforman un gran evento deben considerar que una estrategia de continuidad de negocio es esencial para garantizar que el evento pueda responder simultáneamente a un incidente y regresar a un estado de *business as usual*, es decir, de normalidad, lo antes posible. La reputación y los valores inmateriales de un evento, de un recinto o de un organizador son también elementos de valor pero tienden a sufrir daños graves e incluso irreparables si no se contempla la seguridad desde un punto de vista profesional, prioritario y consistente (Association of Chief Police Officers - NaCTSO, 2014). Considerando el papel de la comunidad en un gran evento, uno de los aspectos que el informe Kerslake destaca sobre la gestión de los hechos posteriores al atentado del Manchester Arena en 2017 fue “la respuesta cívica de la ciudad/región que fue excepcional (...) y demostró la enorme fuerza del liderazgo y la asociación cívica” (Kerslake, 2018, p. 7). En la pronta vuelta a la normalidad, señala que:

Los grupos voluntarios, comunitarios y religiosos desempeñaron un papel vital en la prestación de apoyo a los afectados y en la solidaridad con las comunidades minoritarias que de otro modo podrían haber sido vulnerables. (Kerslake, 2018, p. 7).

En una visión de gestión del riesgo comunicativo entre grupos de interés tras un incidente, Serrano (2019) advierte de la necesidad de la identificación clara de estos grupos sobre los que se debe actuar apuntando que existen “nuevos factores de riesgo de un escenario altamente digitalizado en el que cada uno de esos *stakeholders* se ha convertido en un medio de comunicación en potencia” siendo necesario “identificar la capacidad de

influencia y de generación de informaciones falsas que poseen”. Y todo ello a fin de garantizar la reputación que, como señala Arribas (2013), se convierte en el valor intangible más importante, hecho que obliga a controlar la gestión de las plataformas de comunicación, incluyendo aquellas digitales, donde se interrelacionan los *stakeholders*.

### **2.6.2. La información sobre seguridad al asistente de un evento**

Uno de los aspectos comunicativos que se abordan dentro del plan de comunicación de un gran evento debe ser el relacionado con la prevención y la seguridad. La gestión de la información que se proporciona a los asistentes permite reducir riesgos a la vez que puede aportar otros elementos de valor operacional que redunden en la coordinación y engranaje de todas las fases que componen el evento. En este sentido, podemos pensar que acciones como comunicar las horas más convenientes de llegada, información relativa a medios de transporte, alertas meteorológicas o consejos genéricos, podrían formar parte de aspectos más operativos que de seguridad, pero esa correcta comunicación y el dotar a los asistentes (especialmente cuando hablamos de eventos con elevada concentración de personas) de criterios para decidir cómo integrarse de la manera más inteligente en la propia secuencia de acciones del evento, también redundan en la seguridad. Sin duda, el no tener al público molesto por no haber llegado tarde al haber descubierto que el parking no disponía de plazas suficientes o de retrasos en medio de transporte, reducirá el estrés y la presión en los controles de acceso por parte de aquellos que hayan demorado su llegada, por ejemplo.

Visto desde otra aproximación, existe un fenómeno de comunicación interna entre los asistentes de un gran evento, especialmente aquellos que acuden a un evento multitudinario. Según expone Fruin:

Los psicólogos han comparado una multitud con una serie de células de comportamiento entrecruzadas. Cada célula está compuesta por un pequeño grupo de personas circundantes, con comunicación limitada entre ellas. Los miembros de la célula no tienen una visión amplia de lo que está ocurriendo en la multitud. Un miembro celular dominante puede influir en el comportamiento colectivo de la célula. Pueden producirse cadenas de comunicación de célula a célula, a menudo

con la propagación de rumores e información incorrecta, lo que podría incitar a un comportamiento inadecuado (Fruin, 1993, p. 4).

En el momento en que Fruin establece esta metáfora, el papel de las redes sociales era inexistente para los asistentes, pero hoy en día, cabría considerar esa comunicación 'intercelular' desde una perspectiva de mayor capacidad comunicativa hasta de manera remota. El propio Fruin (1993) también refiere que una fuente de riesgo es la falta de comunicación de la parte frontal con la posterior ya que la gente en la parte trasera de la multitud presiona hacia adelante mientras que los que están enfrente experimentan una angustia severa.

En un gran evento, las oportunidades comunicativas para dotar a los asistentes de información relacionada con la seguridad son numerosas: desde comunicaciones previas por email, correo postal, servicios de mensajería, redes sociales, aplicaciones móviles, hasta elementos físicos como señalética, planos, monitores, etc. Adicionalmente, existe también la responsabilidad en los encargados de gestionar esta información, sobre todo en eventos con gran asistencia de público:

Una visión legal de las responsabilidades de gestión de multitudes requiere que los participantes de la multitud estén informados de los peligros previsibles asociados con los comportamientos de la multitud y/o las instalaciones de donde se congregan (Fruin, 1993, p. 7).

Es precisamente en los fallos de los procesos comunicativos del evento donde la amenaza puede manifestarse aprovechando esa brecha. La correcta información en una fase temprana permite evitar la confusión por parte de los asistentes que, en caso contrario, pueden acabar parando y hacinándose o desplazándose en direcciones incorrectas, generando una mala predisposición a atender instrucciones posteriores (Health and Safety Executive, 2000).

Por consiguiente, no es de extrañar que el público espere este tipo de información. El estudio de Funk (2012) en relación a asistentes a eventos al aire libre y a sus riesgos, también señalaba que los 'avisos tempranos' eran un factor muy importante en las expectativas del público y más de tres cuartas partes señalaban que los organizadores

debían proporcionar esos avisos tempranos aunque no quedaba claro hasta dónde debía llegar la información a proporcionar.



Imagen 11: Proceso para el desarrollo de un plan de comunicación para un gran evento. Fuente: Elaboración propia a partir de *Safe and Healthy Crowded Places*, ADIR (2018).

El personal responsable de la seguridad de un gran evento es clave en la gestión de la comunicación vinculada. La comunicación continuada y abierta entre el responsable de seguridad y las diferentes partes interesadas como pueden ser los organizadores o las autoridades, se convierte en un elemento crítico para el análisis de riesgo. Tarlow (Tarlow, 2002) sentencia que cuanto mejores sean las habilidades comunicativas, mejor preparado estará el personal de seguridad para un análisis extensivo de los riesgos del evento y propone una serie de habilidades para lograr establecer una comunicación más eficaz, que distinga entre sentimientos y el contenido del mensaje:

- Evitar respuestas que impliquen condescendencia o manipulación.
- Evitar dar consejos prematuros.
- No proporcionar respuestas negativas.
- No tratar con condescendencia.
- Evitar clichés.
- Realizar preguntas cerradas y específicas.

A nivel acústico y aunque no suene como algo novedoso, la megafonía puede convertirse en un elemento clave a la hora de comunicar información sobre seguridad y, de manera especial en caso de una emergencia; por tanto, en el caso que sea de aplicación, se deberán analizar los mensajes a proporcionar tanto a nivel de estilo como de contenido, valorando según ADIR (2018) los siguientes aspectos:

- ¿Qué volumen se requiere para que los mensajes sean escuchado sobre el sonido de la multitud?
- ¿Los mensajes serán entendidos fácilmente por la multitud?
- ¿Se requieren mensajes multilingües?
- ¿Qué redactado le dará mayor credibilidad a las instrucciones?
- ¿Qué mensajes planificados son necesarios?

Si consideramos eventos multitudinarios o que se desarrollan en circunstancias acústicas que compliquen o comprometan la eficacia de un mensaje acústico, otra de las alternativas es la utilización e integración dentro de la comunicación de seguridad de las posibles pantallas que puedan haber al alcance visual de los participantes.

La accesibilidad de los eventos es un elemento a considerar desde la perspectiva de la comunicación y se debe, en la medida de lo posible, asegurar que las señales, en particular las relacionadas con la seguridad contra incendios y la evacuación de emergencia, se presenten y coloquen de manera que, permitan su identificación por parte de personas con problemas de visión o aquellas personas con discapacidad auditiva que solamente puedan percibir con garantía las señales visuales ofrecidas (Health and Safety Executive, 2000).

El elevado número de personas puede suponer un incremento en la comunicación que realizan a través de sus dispositivos que puede superar las capacidades de las redes de las teleoperadoras que están dimensionadas para un uso estándar pero que frente a picos de utilización pueden quedar colapsadas. Este fenómeno puede producirse durante el desarrollo del evento, pero es especialmente crítico si se produce durante un incidente en el que el público intenta hacer uso de la telefonía para poder comunicar su situación ya que también afecta a las comunicaciones de emergencia. Por tanto, a nivel de planificación,

conviene no confiar únicamente en la telefonía móvil sino plantear escenarios en los que las comunicaciones se realicen desde líneas fijas, walkie-talkies o equipos de radio.

Los medios de comunicación también pueden ser un grupo de interés clave ya que contribuyen a la difusión del evento y, en cualquier caso, lo acabará siendo en caso de que ocurra un incidente relevante o una emergencia relacionada. En estos casos, la competencia por dar la noticia puede conllevar malas interpretaciones o exageraciones, siendo necesaria una comunicación a tiempo, concisa y con información correcta para los medios, así como claras líneas que identifiquen al organizador y/o a los responsables de la gestión de los posibles incidentes de seguridad como voces autorizadas (AIDR, 2018). La correcta comunicación de la seguridad determina la designación de uno o más portavoces que conozcan los detalles descritos, una figura que se convierte en líder de lo que se dice y que ejerce como fuerza de autoridad desde la precisión y promoviendo la eficiencia en lo que se consideraría el control de rumores (FEMA, 2005).

Desde otro ángulo, Stuart (2012) sugiere que los medios de comunicación y los mensajes de marketing que circulan antes de los eventos pueden afectar significativamente al número de asistentes a esos eventos e impactar sobre su estado de ánimo y comportamiento. El autor menciona que es un fenómeno en crecimiento, si bien no es algo del todo nuevo sino algo ya arraigado de manera popular y cita el caso de un concierto de Fat Boy Slim, en 2002, en la playas de Brighton donde se esperaban unas 60.000 personas y fue valorado por las autoridades como un evento con bajo perfil de riesgo, desconociendo toda la comunicación a través de periódicos, revistas e internet en una promoción sin precedentes. El número de asistentes se acabó cifrando en 250.000 personas, creando problemas durante todo el día y empeorando la situación al combinarse la alta concentración de personas con la subida de la marea que reducía el espacio disponible para el evento. La creación de expectativas en los asistentes de un evento a través de mensajes comunicativos y publicitarios también genera riesgos como en el caso ocurrido en Londres cuando coincidiendo con el estreno de una película se anunció el lanzamiento de 5.000 libras en un evento que se acabó posponiendo en fecha y que acabó resultando ser el lanzamiento de billetes falsos, con el consiguiente malestar creado en el público tras horas de espera (Stuart, 2012).

De manera breve, la siguiente tabla muestra diferentes medios que pueden ser utilizados por los organizadores de eventos y los responsables de su seguridad para comunicar aspectos de la misma a los asistentes.

<b>Medios para comunicar la seguridad a asistentes de grandes eventos</b>	
<b>Entradas, folletos, carteles y material promocional</b>	Estos elementos proporcionar información sobre el transporte y los accesos al recinto así como su configuración, las normas del evento y las prohibiciones. Permiten la comunicación con el público en la fase de pre-evento hasta su llegada al entorno del acceso al recinto o espacio donde se va a desarrollar.
<b>Señalización</b>	Las señales deben ser suficientemente grandes, claras, legibles y posicionadas adecuadamente. Se pueden categorizar en señales de seguridad y prevención, por ejemplo, "No fumar", "Salida de emergencia", etc. y señales de información, como, señales direccionales, planos del recinto, normas del recinto, etc. Cada vez más, la señalización digital permite proporcionar información más atractiva y contenidos cambiantes, además de incorporar la posibilidad de incluir actualizaciones para mostrar información sobre modificaciones, accesos alternativos o información en caso de emergencia.
<b>Sistemas de megafonía</b>	El sistema de megafonía debe ser probado con antelación para garantizar que sea audible e inteligible. El sistema puede ayudar a liberar personal de responder preguntas sobre retrasos o cambios, para que puedan continuar con sus funciones, así como proporcionar nueva información de manera rápida. Debe considerarse la posibilidad de su uso en caso de emergencia, como parte del plan de contingencia y, por ello, su comunicación con el centro de control o similar que se pueda habilitar en el evento.
<b>Comunicación a asistentes por el staff</b>	Una forma útil de dar consejos específicos, direcciones e instrucciones a individuos o pequeños grupos durante situaciones normales y de emergencia. La información debe ser clara y precisa. El uso de puntos de información sirve para que los asistentes ubiquen un lugar en el que poder obtener respuestas, folletos, planos y realizar consultas específicas.
<b>Medios de comunicación</b>	Los diferentes medios de comunicación como prensa escrita, radio o televisión son fuente de información tanto para visitantes como para asistentes al evento, pudiendo proporcionar detalles de transporte (por ejemplo, rutas a tomar), cualquier cambio en el evento o lugar o información de última hora como pronóstico de mal tiempo que pueda afectar a un evento al aire libre.
<b>Página web del evento</b>	La página web de un gran evento se establece como otro nexo de unión entre los participantes, asistentes y otras partes interesadas en el evento. Durante todas las fases del mismo puede ir recibiendo

	actualizaciones y subiendo contenidos de interés para la seguridad y prevención del evento, además de proporcionar datos de contacto.
<b>Redes sociales</b>	Las redes sociales sirven para la gestión de la comunicación pública a tiempo real. Mediante el uso de etiquetas permiten identificar contenido relacionado con el evento. Se pueden llegar a utilizar para comunicar actualizaciones sobre el programa previsto, recordar normas de acceso, prohibiciones, meteorología y consejos preventivos. Por su inmediatez, también resultan útiles en caso de producirse un accidente y pueden ser analizadas desde una escucha activa para detectar posibles riesgos a tiempo real.
<b>Aplicaciones móviles</b>	Las aplicaciones para dispositivos móviles que pueden ser exclusivas del propio evento o de otros servicios como servicios de emergencia permiten comunicación directa con el usuario y hasta funcionalidades que mediante mensajería y notificaciones instantáneas permitan enviar información de interés actualizada.

*Tabla 4: Medios para comunicar la seguridad a asistentes de grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía consultada.*

### **2.6.3. La comunicación de la seguridad de un gran evento en redes sociales**

El fenómeno de la comunicación global a través de la red no es ajeno a la gestión de la seguridad de grandes eventos. El mundo virtual está repleto de información y también de opiniones y sentimientos de las personas y todo este contenido debe ser considerado cuando se planifica la seguridad de un acontecimiento de interés. Todos los contenidos generados en la red en forma de textos, documentos, imágenes, vídeos, etc. derivan en que resulte imprescindible analizarla como fuente de información desde un punto de vista de la seguridad para facilitar el proceso de planificación y la correspondiente toma de decisiones (ACPO, 2010). Es un fenómeno de crecimiento inexorable si consideramos el crecimiento de los nativos digitales y que, tal y como apuntan Gértrudix, Borges-Rey y García (2017, p. 63), para los jóvenes, las redes sociales son espacios privilegiados “de comunicación, convivencia y exposición, en los que tejen, nodo a nodo, una parte esencial de la urdimbre de su naturaleza individual y social”.

Para la inteligencia policial, e incluso podríamos añadir que para la posible escucha activa por parte de organizaciones privadas vinculadas a un gran evento, el análisis de fuentes abiertas, en particular de las redes sociales y los sitios oficiales de las organizaciones que promueven un gran evento, permite conseguir mayor información



sobre todo lo referente a este tipo de acontecimientos (Morgado & Ferraz, 2016) tanto en un sentido proactivo (ligado a la prevención) como en un sentido reactivo (ligado a la intervención). La comunicación externa a través de las redes sociales proporciona un flujo de contenido en ambas direcciones en situaciones comunicativas que son tan ágiles que tienden a la inmediatez.

Lógicamente, el uso de las redes sociales para comunicar aspectos de seguridad de un gran evento deberá valorarse a nivel de alcance en relación a los receptores a los que irán dirigidos. De hecho, las cotas de penetración, llegando en 2017 al 86% de los españoles con edades comprendidas entre los 16 y 66 años, algo que convierte en pertinente la investigación acerca de esas relaciones interpersonales e interinstitucionales que se producen a través de las redes sociales (García García & Gil Ruiz, 2018).

Hoy en día, en el contexto de los grandes eventos, parece necesario contar con este uso, como mínimo, al mismo nivel que otros más clásicos como la difusión en medios de comunicación. Pero es precisamente esa inmediatez y esa versatilidad de las redes sociales las que permiten exprimir al máximo la capacidad comunicativa de un organizador o de cualquiera de los *stakeholders* de un gran evento, pudiendo modificar y adaptar lo comunicado en función del análisis continuado de la situación. Para la correcta gestión de la comunicación, las partes interesadas deberán comunicar dentro de un plan comunicativo preestablecido entre todos, con un método definido y consensuando el mensaje. En este sentido, diversos perfiles en diversas redes sociales pueden coincidir dando información sobre el evento en paralelo, pero deberían quedar integrados dentro del mismo plan comunicativo.

Para Morgado y Ferraz (2016), las redes sociales se han convertido en instrumentos preponderantes en las movilizaciones multitudinarias, característica frecuente de los grandes eventos, y este hecho tiene dos caras: permiten promocionar ciertos comportamientos que pueden afectar a la seguridad, pero también proporcionar información de valor para los garantes de la seguridad, siendo siempre necesaria la comprobación de la credibilidad y fiabilidad de dichas informaciones o contenido.

Uno de los principales hitos sobre la comunicación interactiva en redes sociales en el contexto de la seguridad de un gran evento lo encontramos con la gestión que se produjo

tras la explosión de dos artefactos explosivos caseros rellenos de metralla durante la Maratón de Boston de 2013, en lo que el New York Times definió como la primera tragedia nacional totalmente interactiva de América en la era de las redes sociales (Katukani, 2013). Diez minutos después de la explosión, medios locales con presencia en internet como The Boston Globe ya informaban sobre lo ocurrido través de Twitter, mientras que la cuenta oficial del Departamento de Policía de Boston tardaba 50 minutos. Durante el desarrollo de los días posteriores, el papel de la cuenta policial fue adquiriendo relevancia y marcando perfil sobre cómo gestionar este tipo de incidentes, proporcionando información a la ciudadanía sobre las investigaciones y pidiendo la colaboración para la detención de los hermanos causantes de la tragedia mediante la difusión de sus imágenes.

Según un estudio realizado por el Pew Research Center, uno de cada cuatro estadounidenses obtuvo información del atentado a través de las redes sociales. Para los encuestados de entre 18 y 29 años, este valor alcanzó el 56%<sup>13</sup>. Este seguimiento y el crecimiento de seguidores de la cuenta oficial de la policía los convirtió en referente de la evolución del caso en un contexto de crisis tras lo ocurrido en el evento, que se dilataba en el tiempo que duraba la operación policial para detener a los autores (Bar-Tur, 2013).

Entre las redes utilizadas, destacó la utilización de Twitter que se ha consolidado como la principal fuente en redes sociales cuando ocurren incidentes de este tipo y sobre la que hay que considerar que se trata de un modelo comunicativo definido por Ortega (2011) en el que aspectos como la presencia global, la viralidad y la descentralización basada en cada uno de los usuarios obliga a gestionar de manera ágil para conseguir hacerse con el espacio narrativo de lo acontecido. El liderazgo comunicativo de la cuenta oficial también sirvió para corregir informaciones incorrectas que se estaban publicando en diferentes medios, algo clave en esos primeros impases de la tragedia cuando todavía está en marcha la investigación, gracias a la infraestructura y preparación previa que tenía el departamento de información pública que disponía de presencia en las redes desde 2009 (Keller, 2013).

---

<sup>13</sup> El informe completo, bajo el título “Most Expect ‘Occasional Acts of Terrorism’ in the Future” puede consultarse en: <https://www.pewresearch.org/wp-content/uploads/sites/4/legacy-pdf/4-23-13-Boston-Release.pdf> (consultado el 21 de diciembre de 2018).

Entre las muchas informaciones que se tuvieron que corregir, destacaron incluso posibles detenciones como las que relacionaban a un estudiante desaparecido como autor de los atentados<sup>14</sup>, obligando a publicar un tuit que negaba la detención de sospechosos, consiguiendo cerca de 11.000 retuits (Bar-Tur, 2013). Finalmente, la captura del segundo sospechoso se produce y es a través de las redes sociales que los ciudadanos y también los medios reciben, en primera instancia, la comunicación oficial.



*Imagen 12: Tuit en el que el Departamento de Policía de Boston da por finalizada la operación que acaba con la detención del segundo sospechoso de los atentados de Boston de 2013. Fuente: Cuenta Twitter de @bostonpolice.*

La comunicación en redes sociales tras un incidente de seguridad debe ser rápida a fin de evitar la difusión de rumores, pero también debe mostrar ese compromiso entre las

---

<sup>14</sup> Lo ocurrido con el estudiante desaparecido de Boston, Sunil Tripathi, en relación con los ataques descritos es un ejemplo del peligroso papel de las redes sociales y la comunicación digital en cuanto a desinformación y riesgos comunicativos. Mientras la familia creaba la web “Help us find Sunil Tripathi” en la red social Facebook, pidiendo la colaboración en su búsqueda, tras la publicación de fotografías de los sospechosos por parte del FBI, algunos usuarios del foro de Reddit empiezan a colgar fotografías comparativas e incluyendo posibles motivaciones de Tripathi para cometer los ataques. La familia, tras recibir amenazas, decide cerrar la página de Facebook, algo que se llega a considerar una prueba más de la autoría por parte de otros usuarios e incluso por parte de periodistas. Desafortunadamente, el estudiante aparecería ahogado en un río días después, sin ninguna vinculación con los atentados.

diferentes partes interesadas y especialmente cuidadosa en su redacción para que los mensajes no puedan ser malinterpretados. En el atentado contra el concierto de Ariana Grande en 2017, a las pocas horas de ocurrir, desde la cuenta oficial de Twitter del recinto donde se había celebrado el concierto, el Manchester Arena, se confirmaba que se había producido un incidente, pero lo que generó más polémica y enfado por parte de algunos usuarios fue la frase de ese mensaje que decía “el incidente ha tenido lugar fuera del recinto, en un espacio público” que parecía ser una especie de descargo de responsabilidad frente a lo ocurrido.

El aumento del uso de redes sociales por parte de la sociedad deriva en que el dimensionamiento de los servicios de emergencia y de diferentes áreas de comunicación resulta crítico en caso de un incidente de seguridad en el marco de un gran evento. El día siguiente al atentado del Manchester Arena, la web del ayuntamiento recibió 200.000 visitas, unas 80.000 más de las habituales, pero más destacado es el aumento de los mensajes directos a través de las diferentes redes sociales del consistorio que pasaron de 80 a 1.000 diarios. Los mensajes en Twitter fueron retuiteados 2,8 millones de veces en un día, número que compara contra una media diaria de 50.000 (Kerslake, 2018).

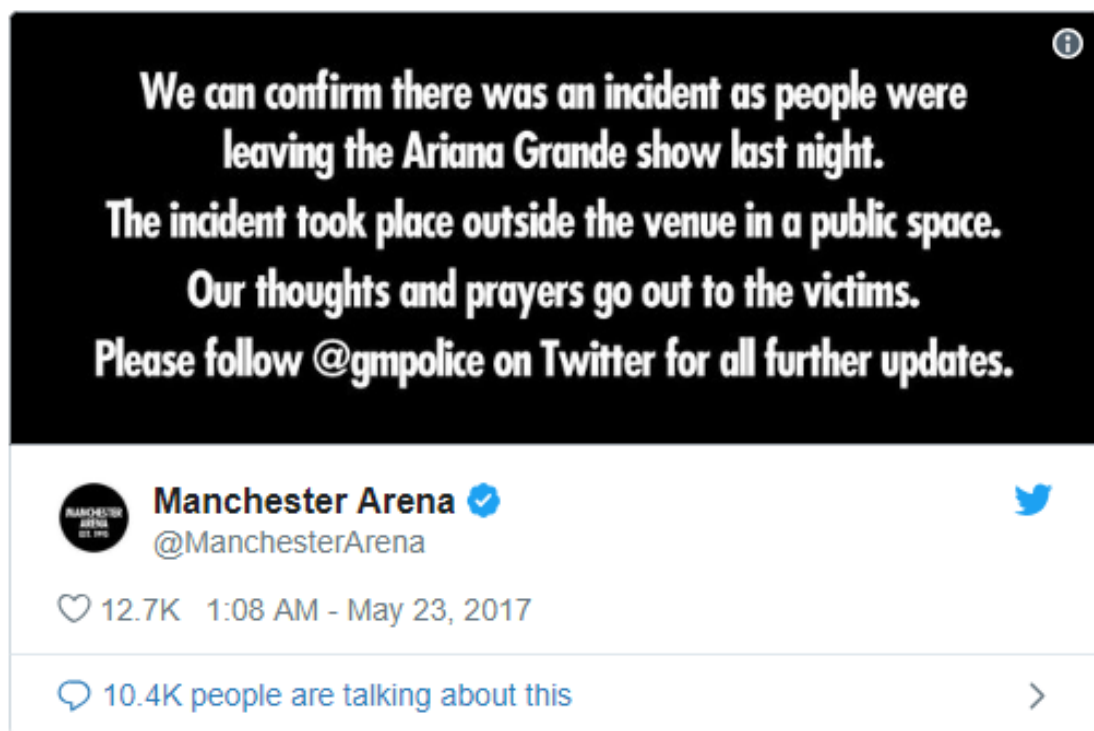


Imagen 13: Captura del tuit publicado por el recinto Manchester Arena el 23 de mayo de 2017, tras el ataque terrorista al concierto de Ariana Grande. Fuente: Cuenta Twitter @ManchesterArena.

En contraste, el mensaje firmado por el CEO de MGM Resorts International, propietaria del complejo Mandalay Bay de Las Vegas desde el que se realizaron los disparos que acabaron con la vida de 59 personas incluyendo la del tirador en 2017, refleja ese compromiso de todas las partes interesadas, agradeciendo los actos de valor y atención de “huéspedes, trabajadores, primeros intervinientes y ciudadanos durante esta tragedia” y añadiendo que nunca había estado tan orgulloso de formar parte de dicha comunidad.



Imagen 14: Captura de Twitter del mensaje publicado por el Mandalay Bay Resort tras el tiroteo en Las Vegas de 2017.  
Fuente: Cuenta Twitter @MandalayBay.

Más allá de las cuentas oficiales y de la información de servicio público que pueden proporcionar las autoridades e instituciones, los organizadores privados de grandes eventos, conscientes de la relevancia que puede tener la seguridad para el normal desarrollo de sus encuentros pueden, mediante el uso de las redes sociales, transmitir información con posibles cambios o en previsión de una mayor demanda informativa vinculada con algún aspecto de la seguridad o la prevención. Así lo hicieron los organizadores del concierto de Ariana Grande en Barcelona, días después del citado

atentado de 2017, comunicando consejos de seguridad y avisando de los controles que se realizarían para acceder al evento.



17:52 - 12 jun. 2017

Imagen 15: Comunicación de normativa de acceso por parte de organizador privado tras incidentes de seguridad.  
Fuente: Cuenta Twitter @LiveNationEs.

El famoso festival belga de música electrónica Tomorrowland congrega anualmente alrededor de 400.000 asistentes. Junto con el festival 'madre', en 2017, se celebraron una serie de festivales satélites conocidos bajo el nombre de United with Tomorrowland en países como España, Alemania, Dubai, Líbano, Israel y Malta, con conexiones en directo con el festival belga. En julio de 2017, se produjo un incendio en el escenario durante del Tomorrowland español que se celebraba en la ciudad de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona). Este incidente ilustra la complejidad y bidireccionalidad informativa entre el público y los servicios de emergencia. Tal y como expone la responsable operativa de Protección Civil de Cataluña, Montserrat Román (2018), las más de 22.000 personas congregadas fueron fuentes informativas directas de lo que estaba ocurriendo y no por las 66 llamadas a los servicios de emergencia que se produjeron, sino por aportar valiosa

información no cualificada a través de videos e imágenes en sus redes sociales. Los servicios de emergencia deben gestionar en este tipo de situaciones, a través de protocolos de información, la gestión y difusión de la misma a diversos agentes: a la organización, a los propios servicios de emergencia, al municipio donde está ocurriendo el incidente y al ciudadano.

El volumen de información generada en redes sociales de un festival de este tipo da una magnitud de la dificultad y de la necesidad de recursos para un correcto análisis de la información a través de la escucha activa. Según el análisis realizado por Mateos-Aparicio (2017), el hashtag del festival #Tomorrowland en esa edición generó un total de 265.000 publicaciones, siendo más de 84.000 las de contenido original. En concreto, el momento en que se produjo un mayor volumen de retuits se situó entre las 23:00 y las 00:00 del 29 de julio de 2017, con 4.752 tuits en esa hora, cuando ya se empezaron a propagar de manera masiva las imágenes del fuego que se había iniciado a las 22.25h.



Imagen 16: Captura del tuit de Policía Nacional sobre el incidente en el festival Tomorrowland en 2017. Fuente: Cuenta Twitter @policia.

El análisis de Mateos-Aparicio (2017) cifra en más de 7.000 los tuits que bajo el hashtag analizado también contenían la palabra incendio, siendo 420 los tuits originales y un alcance potencial de 32,4 millones de usuarios. Uno de ellos fue el mensaje desde la cuenta



oficial de Policía Nacional @policia que informaba de lo ocurrido<sup>15</sup> y que hace que aparezca entre los diez usuarios con más seguidores que utilizaron el hashtag del evento, en este caso con la voluntad de comunicar aspecto de seguridad. La correcta gestión informativa a tiempo real, respaldada a través de las acciones más operativas previstas, permiten la reducción del rumor y la incertidumbre, refuerza el mensaje de los medios de comunicación, genera confianza y credibilidad, aportando información precisa y potenciando la toma de decisiones individuales, es decir, la autoprotección (Román, 2018).

La importancia de grandes eventos en determinadas localidades necesita un control de la información que se genere en redes sociales, así como un canal de comunicación abierto tanto para la ciudadanía como para los asistentes a dichos eventos. Paradigma de lo mencionado es la ciudad de Sevilla, donde se celebran más de 3.000 eventos anuales, con un 30% de ellos generando grandes concentraciones de personas. Sin duda, por su popularidad, la Semana Santa y la Feria de Abril de la ciudad hispalense son un referente de lo que serían grandes eventos y también un referente de la gestión municipalista de redes sociales a nivel de gestión de la seguridad y emergencias.

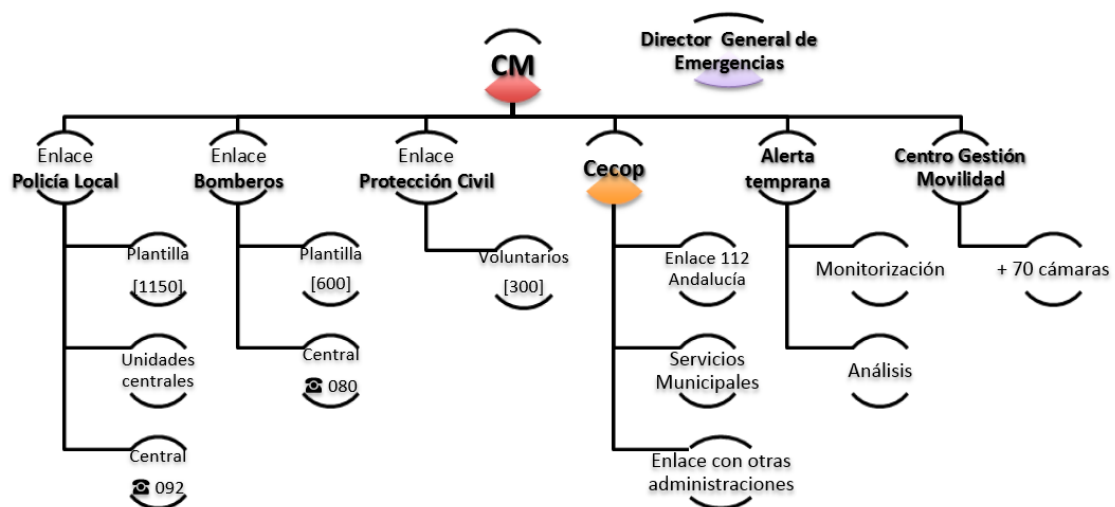


Imagen 17: Consideración de la figura del community manager dentro de la estructura de Emergencias Sevilla. Fuente: Emergencias Sevilla (2018).

<sup>15</sup> El tuit puede consultarse en: <https://twitter.com/policia/status/891413686132363264> (consultado el 17 de febrero de 2019)



En 2009, antes de la llegada de la versión española de Twitter, desde el Ayuntamiento de Sevilla ya se utilizó una herramienta que permitió enviar más de 27.000 mensajes SMS a las personas que se encontraban geolocalizadas en ubicaciones relevantes durante la Semana Santa, llegando a casi 8.000 usuarios a los que se les comunicaron consejos preventivos. La evolución tecnológica y el auge de determinadas redes sociales ha sido abordado por la ciudad, especialmente desde 2017, cuando se decide analizar la Semana Santa mediante monitorización activa que permite captar las emociones que se producen también en redes sociales, proporcionando información a tiempo real y gestionando no solo la comunicación de los diferentes equipos de emergencia y seguridad, sino también una comunicación alineada con los encargados de los contenidos digitales de las hermandades, *stakeholders* relevantes del evento, llegando a alcanzar un conjunto de 4 millones de seguidores. En ese año, durante la Madrugá, se producen carreras y se genera pánico en toda la ciudad por la propagación de una supuesta amenaza. Las redes sociales sirvieron, a posteriori, como fuente para la investigación de lo ocurrido, mediante análisis que incluían 4.000 testimonios, más de 2.000 tuits analizados y más de 200 videos que permitían recomponer como ese pánico se había extendido por las calles de la ciudad durante el evento. Relevante resulta también el papel de las redes sociales en la erradicación de posibles bulos y la transmisión de tranquilidad ya que en esa madrugada se registraron 13.000 tuits, siendo 4 de los 5 más compartidos publicados desde la cuenta @EmergenciasSev, cuenta oficial de Emergencias Sevilla.

La incorporación de la escucha proactiva de redes sociales, aporta inteligencia predictiva sobre posibles incidentes y es por ello que su incorporación en los centros desde los que se controlan y monitorizan los eventos puede resultar provechosa para todas las partes. El creciente uso de las redes sociales en grandes eventos se puede observar en el caso de la Semana Santa de Sevilla que en 2019 alcanzó más de 1.400 millones de impactos, con cerca de 120.000 tuits/retuits, siendo tendencia en España durante todos los días, resultando la cuenta oficial de Emergencias Sevilla el cuarto usuario más mencionado y plenamente coordinado con la información que emanaba de otras cuentas de participantes destacados del evento. Algo similar ocurrió durante la Feria de Abril de 2019, donde se generaron 250 millones de impactos, siendo la cuenta municipal de emergencias la más retuiteada.



**Emergencias Sevilla** @EmergenciasSev · 19 abr.

Seguimos **#monitorizando** las redes sociales. Estamos rastreando todo lo que se mueve en **#Twitter** **#Facebook** e **#Instagram** en **#Sevillahoy**

Recuerda que en **#rrss** todo deja rastro.

**#SevillaenRedes** **#SSantaSevilla19** **#MadrugáSevilla**



5 31 113

Imagen 18: Imagen de la monitorización de redes realizada por Emergencias Sevilla durante del Semana Santa de 2019.  
Fuente: Cuenta Twitter de @EmergenciasSev.

Al igual que los consejos sobre seguridad y emergencias, la información sobre servicios preventivos a través de redes sociales puede ser utilizada para poder acercar contenidos al público que permitan conocer los servicios de los que se dispone en un gran evento, así como su localización. En algunos casos, los servicios preventivos de Cruz Roja, por ejemplo, son comunicados través de las redes, incluyendo el número de efectivos y medios con los que se cuenta para cubrir un evento.

En definitiva, y tal y como define el Manual SAFE-COMMS de Comunicación Contraterrorista para Autoridades Públicas de la Unión Europea, una estrategia de comunicación abierta y efectiva se convierte en elemento integral en la lucha contra el terrorismo, siendo relevante que, en la actualidad, tanto las instituciones públicas como los medios de comunicación comparten espacios de comunicación con los ciudadanos, debiendo las autoridades ser responsables de gestionar la crisis a través de las redes sociales y mantener una política de comunicación prudente y transparente (Shapiro, y otros, 2011).



Mientras disfrutas de un concierto de tu grupo favorito, o de un partido de fútbol, nuestro equipo de **#ServiciosPreventivos** vela por ti.



9:15 - 7 nov. 2017



Igual no lo sabes, pero tienes 9.452% más posibilidades de que Melchor, Gaspar y Baltasar te traigan lo que has pedido si lees nuestros **#consejos** para una **#CabalgataSegura** **#ProteccioCivil** 🎄🎄🎄🎄🎄🎄🎄🎄🎄🎄



19:37 - 4 ene. 2018

Imagen 19: Tuits de la cuenta de Cruz Roja Madrid y Protecció Civil de Catalunya con referencia a los servicios preventivos y consejos en eventos. Fuente: Cuenta Twitter @CruzRojaMadrid y @emergenciescat

La desinformación y los bulos que ahora parecen englobarse bajo el anglicismo de las *fake news* (noticias falsas) es otro de los aspectos a que los organizadores de eventos y los responsables de la seguridad deberán hacer frente cuando ocurra un incidente de seguridad desde el plano comunicativo. Algunas de las principales empresas que gestionan la información en la red, como Google, Facebook o Twitter, han manifestado la voluntad de evitar cualquier tipo de información incorrecta que pueda convertirse en viral. El ansia informativa por parte del público cada vez más acostumbrado a una comunicación casi inmediata y determinados intereses pueden generar situaciones como la ocurrida tras el mencionado tiroteo de Las Vegas contra el público de un festival de música *country* en 2017 cuando Google reflejaba en su cabecera tras buscar información del suceso una información de un foro que proporcionaba los datos personales del supuesto autor de la masacre, demostrándose después que no había sido dicha persona. Para cuando fue

retirado ese enlace, la información ya era viral, igual que en el *safety check* de Facebook<sup>16</sup> para el incidente se colaba un enlace como fuente de información de una página vinculada a la ultraderecha que insinuaba que era el tipo de atentado que cometería la ultraizquierda (Tani, 2017).

La consideración de las redes sociales dentro del contexto de la seguridad de grandes eventos será uno de los temas que se deberán abordar en el futuro más cercano debido a su papel cada vez más destacado y cambiante en la sociedad digital actual. De hecho, se están realizando ya los primeros pasos en España para una incorporación de la gestión de redes sociales en la planificación y operativa de grandes eventos como ocurre en la localidad de Sevilla. Al amparo de lo que se establece en el Plan de Emergencias de la capital hispalense, el Ayuntamiento de Sevilla exigirá incorporar los riesgos vinculados a las redes sociales y su gestión dentro de la planificación de grandes acontecimientos, en coordinación con la información y la monitorización que se realice desde los servicios de emergencias y seguridad de la seguridad, en un claro modelo definido por la coordinación y la proactividad en la gestión de las comunicaciones de manera transversal<sup>17</sup>.

## **2.7. Conclusiones del marco teórico**

Los eventos son herramientas comunicativas con múltiples funciones sociales que abarcan desde la cohesión de la propia sociedad, hasta el intercambio comercial, pasando por la generación de entretenimiento y ocio. Considerados para muchos expertos dentro

---

<sup>16</sup> El *safety check* es una herramienta que activa la red social Facebook cuando se produce un incidente o una situación de emergencia en un determinado territorio. De esta manera, los usuarios de la plataforma pueden confirmar que se encuentran bien, ofrecer o buscar ayuda, recaudar dinero u obtener más información de diversas fuentes sobre la situación de la emergencia.

<sup>17</sup> Las conclusiones del trabajo realizado hasta 2018 y la planificación futura de la gestión de redes sociales en la seguridad de eventos planteadas por el Ayuntamiento de Sevilla, quedaron recogidas con la creación del Observatorio Sevilla en Redes y por el denominado “Manifiesto de Sevilla por Visión Municipalista en la autoprotección de grandes eventos” que puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.facebook.com/notes/emergencias-sevilla/%C3%A9xito-en-las-ii-jornadas-sevillaenredes-sobre-tecnolog%C3%ADas-y-redes-sociales-en-gr/1344279152370445/> (Consultado el 04 de abril de 2019).

del turismo, se trata de un sector en crecimiento que supone un significativo impacto económico para muchos destinos, que consiguen atraer turismo gracias a la asistencia y participación en este tipo de acontecimientos.

A pesar de la dificultad para encontrar una definición consensuada sobre lo que sería un gran evento, fruto de la propia dificultad de la definición de un evento y debido también a sus variadas tipologías, sí se aprecia la necesidad de considerar la seguridad como uno de los pilares en los que radica el éxito y su desarrollo. En línea con la seguridad turística, los eventos deben ser percibidos como seguros para que resulten atractivos para los asistentes, tal y como ocurre con los lugares que los acogen. En caso de no serlo, su potencial se ve reducido y las consecuencias pueden ser múltiples, algunas de difícil recuperación.

Para evitar que se produzcan accidentes o incidentes, la seguridad en los grandes eventos analiza las amenazas que los rodean y los posibles riesgos que se pueden poner de manifiesto. No es una labor sencilla ya que los grandes eventos son en sí mismos complejos debido a su estructura, compuesta por múltiples actores y su desarrollo en fases diferenciadas. Los eventos contienen en sí mismos una parte de seguridad que debe velar por extenderse y cubrir con garantías el resto de partes, durante todas las fases de la narrativa, para que se logren los diferentes objetivos que se plantean. Las visiones actuales de la seguridad contemplan que ésta debe ser integral y cubrir todas los momentos y espacios de un gran evento para que realmente se pueda considerar seguro y esto también impacta, ya que no será solo un espacio acotado el que se debe proteger, sino la propia experiencia del asistente durante un marco de tiempo amplificado, en el que también se considera su llegada y su partida tras el evento.

La seguridad, a través de los análisis y evaluaciones realizados por los responsables de su gestión, debe ser capaz de minimizar cualquier tipo de riesgo a través de la prevención y la protección. Dichos análisis y evaluaciones se realizan considerando las especificidades de cada gran evento y su contexto, que puede ser más o menos propenso a estar sometido a determinados riesgos como pueden ser los riesgos naturales, meteorológicos, sanitarios, alimentarios o vinculados a la alta concentración de personas, al terrorismo o a otros tipos de delitos. Para hacer frente a estos riesgos, los organizadores de eventos y los

responsables de seguridad cuentan con una serie de herramientas y elementos que les permiten aplicar soluciones variadas en la búsqueda de dicha protección. Desde los recursos humanos hasta los medios técnicos, todo debe quedar considerado en los planes de seguridad y en la planificación general del gran evento, especialmente si el resultado supone la interacción de muchos agentes que deben ser coordinados para evitar que una hipotética descoordinación o fallo permita la acción de las amenazas.

La tecnología juega su papel en la concepción de la seguridad de un gran evento. Pero estamos frente a un posible doble agente ya que, si bien por un lado, permite aumentar los sistemas de seguridad y facilitar elementos que puedan llegar a mejorar la tan necesaria comunicación, por otro, puede proporcionar mecanismos y herramientas para las amenazas, sobre los que los responsables de la seguridad deben estar alertados. Por tanto, la seguridad en grandes eventos se establece como un ejercicio único para cada uno ellos, es decir, igual de singular que cada gran evento, pero también en continua y permanente revisión.

Si bien la seguridad es una de las partes de un gran evento, la comunicación es, a su vez, una parte de la seguridad. Y es que la seguridad requiere también de una comunicación que permita llegar a todos los destinatarios de su mensaje y lo haga de manera correcta, a fin de conseguir sus objetivos. La comunicación de la seguridad de un gran evento debe permitir, en primer lugar, que todas las partes interesadas en la organización del encuentro estén alineadas y sean conocedoras de la información y datos relevantes para protegerlo. Las partes interesadas pueden ser también múltiples, lo que obliga a establecer unos canales de comunicación que sean claros y lo más directos posibles y que, si ocurre un incidente, basculen en pro de mensajes alineados que faciliten la comunicación de crisis, minimizando los efectos reputacionales negativos. En segundo lugar, la seguridad y su comunicación deben proporcionar una percepción favorable para los asistentes a un gran evento pudiendo estar hablando de multitudes multiculturales ya que la elevada participación es, precisamente, uno de los factores que pueden definir la consideración de un gran evento. Los organizadores de eventos y los responsables de seguridad apoyados en la comunicación durante todas las fases de un evento y gracias a las diferentes

oportunidades comunicativas y tecnologías facilitadoras, pueden contribuir a crear eventos más seguros y mejor comunicados.

Para lograr esa comunicación a tiempo real con todas (y entre todas) las partes interesadas, las redes sociales juegan un papel muy relevante en la actualidad. Por tanto, su uso, tanto para proporcionar información como para realizar escucha activa que aporte inteligencia para la gestión de la seguridad de un gran evento, es un factor que se convierte en relevante desde los ámbitos comunicativos y de la operatividad.

Y, todo ello, marcado por la internacionalización que define muchos grandes eventos, pero también la globalización de los riesgos y amenazas, frente a los que los diferentes marcos normativos de España como del resto del mundo, sientan unas bases sobre las que, en muchos casos, se debe crecer para lograr grandes eventos seguros y apoyados en una correcta comunicación.

### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Descripción de la situación actual**

Los responsables de la seguridad de grandes eventos tienen frente a sí numerosos retos a tenor de lo expuesto en el marco teórico y muchas variables que deben ser consideradas dentro de la evaluación, planificación y ejecución de un gran evento. No se debe olvidar que además de los daños a bienes o a la reputación, en muchos casos, cuando se habla de seguridad en grandes eventos se están valorando riesgos hacia la propia integridad de las personas, por lo que dicha gestión no es baladí.

A esta responsabilidad hay que añadir la relevancia que el sector de la industria de los eventos tiene en el caso de España, uno de los países líderes a nivel global tanto en turismo como en celebración de grandes encuentros, tanto culturales, como deportivos o vinculados al mundo del conocimiento o los negocios.

El sector está en crecimiento a nivel global, por lo que resulta relevante conocer las aproximaciones al concepto de estudio que realizan los expertos de seguridad en grandes eventos de diferentes partes porque si bien cada evento debe ubicarse en un contexto, el contexto marco de las amenazas y los riesgos se perfila como internacional en muchas ocasiones.

El marco normativo parece incompleto en muchos casos, y no se encuentra significativa bibliografía y estudios centrados en el análisis de los aspectos mencionados como son la seguridad y su comunicación en la organización de grandes eventos. Es por ello que la investigación intenta poner de relieve el papel actual de la seguridad, analizar los aspectos más relevantes para su definición y ejecución, así como la parte más vinculada a la comunicación llevándola hasta las formas de comunicación más recientes y su impacto entre los principales receptores como son los asistentes a grandes eventos. A través de los resultados obtenidos, se pretende crear una base de conocimiento que sirva para los organizadores y los responsables de la seguridad y su comunicación en grandes eventos.



### **3.2. Preguntas de investigación**

La primera pregunta de la investigación plantea si la seguridad es un componente relevante y en crecimiento en los grandes eventos.

La segunda cuestión se centra en determinar si la visión sobre la seguridad de un gran evento es coincidente o dispar entre los asistentes y los responsables de seguridad.

Por otra parte, en la visión internacional de la seguridad de un gran evento es necesario analizar si existen diferencias con la visión específica del caso español.

La cuarta cuestión versa sobre la identificación de los riesgos percibidos en la seguridad de un gran evento para, con ello, saber si los diferentes componentes de la seguridad existentes contribuyen a una mayor percepción de la misma.

La quinta cuestión pretende saber si una mayor comunicación en materia de seguridad supone un aumento de la percepción de la misma.

La sexta cuestión va vinculada a la anterior y plantea si las redes sociales contribuyen de manera favorable a la percepción y la gestión de la seguridad de un gran evento.

### **3.3. Objetivos generales y específicos**

Los objetivos generales planteados en la presente investigación se detallan a continuación:

- Analizar la función de seguridad como componente de un gran evento desde la perspectiva de los asistentes y los responsables de la seguridad.
- Constatar el papel del componente comunicativo de la seguridad de un gran evento en la actualidad.

Por su parte, los objetivos específicos de la investigación han sido los siguientes:

- Indagar sobre los elementos más relevantes que aportan mayor percepción de la seguridad de un gran evento, así como los principales riesgos de la misma.
- Constatar, entre los expertos en seguridad, si existen diferencias conceptuales y de aproximación a la seguridad y su comunicación en un gran evento a nivel español e internacional.

- Analizar la percepción de la comunicación a través de redes sociales en relación a la seguridad de un gran evento.

### **3.4. Hipótesis**

La hipótesis general de la investigación es:

- La seguridad de un gran evento y su comunicación son más relevantes en el contexto español como consecuencia de la gestión y percepción de los riesgos y amenazas actuales.

Las hipótesis específicas son:

- La existencia de numerosos riesgos y elementos que aportan seguridad a un gran evento son percibidos de manera diferente por parte de asistentes y expertos en seguridad de grandes eventos.
- La comunicación de la seguridad de un gran evento y el uso de las redes sociales e internet para tal fin refuerzan la percepción de la misma y contribuyen operativamente.

### **3.5. Metodología**

Una vez planteadas las hipótesis sobre las que se realiza la investigación, se ha confeccionado el diseño de la misma a través de métodos que permiten, a partir de la observación y la recogida de datos empíricos, un análisis estadístico y semiótico para una posterior interpretación de los mismos. De esta manera, se persigue contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas a fin de aceptarlas o rechazarlas en mayor o menor medida, alcanzando los objetivos planteados.

Para desarrollar el presente trabajo, se han utilizado diferentes métodos para una investigación empírica, utilizando una técnica cuantitativa y otra cualitativa, considerando que ambas se complementan entre sí (Veal, 1992).

A nivel de muestra para la investigación, se han considerado cuatro diferentes colectivos relacionados con la temática a abordar como son los asistentes a grandes eventos residentes en España, expertos nacionales de seguridad en grandes eventos, expertos internacionales de seguridad en grandes eventos y gestores de cuentas

nacionales en redes sociales con vinculación con la seguridad en grandes eventos. Para cada uno de los colectivos se detallan los sujetos que componen la muestra sobre la que se ha realizado la investigación, así como la técnica y características concretas de recogida de información y procesamiento de las mismas.

### **3.5.1. Técnicas de investigación**

Según se ha mencionado, el diseño de la investigación se ha realizado considerando diferentes metodologías. Por una parte, se ha utilizado una técnica cuantitativa a través de la realización de encuestas a asistentes de grandes eventos con residencia en España. El utilizar esta técnica cuantitativa ha permitido al investigador alcanzar un elevado número de participantes con el objetivo de poder cuantificar comportamientos y percepciones. Para la investigación y bajo esta técnica, se han realizado 400 encuestas a través de internet a asistentes de grandes eventos con residencia en España. A todos ellos se les proporcionó un enlace a un cuestionario auto-administrado difundido a través de diversos foros y canales que se detallan en el apartado específico. De esta manera, se plantearon cuestiones cerradas relacionadas con la seguridad y su comunicación en grandes eventos de manera idéntica que fueron respondidas y generaron datos globales orientados a algunos de los objetivos planteados. De la misma manera, algunas de las preguntas cerradas formuladas a través del cuestionario a asistentes, también formaban parte de las preguntas realizadas a los responsables de seguridad de grandes acontecimientos y gestores de cuentas en redes sociales, permitiendo identificar coincidencias o disparidades en la percepción del fenómeno.

Por otra parte, también se ha utilizado la técnica cualitativa, en concreto, a través de la entrevista. A través de las entrevistas, se persigue la focalización en el carácter exploratorio de las mismas, pero también la recogida de datos proporcionados respuestas precisas que faciliten el análisis comparativo entre colectivos. En primer lugar, esta técnica ha sido utilizada para la obtención de información y datos de 25 responsables de seguridad en grandes eventos, de diferentes índoles, tanto internacionales como nacionales.

Según Silverman (2009), las entrevistas buscan descubrir cómo los individuos perciben las cosas y, en este sentido, resulta un método conveniente para conocer la percepción en torno a los conceptos de seguridad y comunicación en grandes eventos, para lograr los

objetivos identificados en la investigación. El hecho de tratarse de entrevistas semiestructuradas agiliza el análisis comparativo de las respuestas y permite también expandirse en aquellas áreas temáticas o conceptos que resultan de mayor relevancia para el entrevistado. Muchas de las preguntas tenían carácter abierto para permitir profundizar en aspectos que también permiten recoger buenas prácticas o identificar áreas para futuras investigaciones relacionadas con la temática, pero orientadas a dar respuesta a los objetivos e hipótesis planteados. Como se ha señalado, algunas de las preguntas han sido de carácter cerrado y formulada de la misma manera que a los asistentes a fin de permitir una comparativa cuantitativa de los resultados entre diferentes colectivos. Conviene observar también que las entrevistas han servido para conocer la visión de los hechos acerca de los diferentes problemas planteados y que, a fin de dar respuestas a los objetivos planteados, en algunos casos se han recogido y codificado las respuestas de manera que puedan ser presentadas como números cuantitativos, remarcando aquellos aspectos que cualitativamente resulten más destacados tras el análisis del discurso. Los entrevistados fueron seleccionados por el desempeño de sus funciones y sus conocimientos dentro de los sectores y ejes temáticos de la investigación, con la condición de mantener su anonimato.

A fin de lograr los objetivos referentes a la comunicación de la seguridad de grandes eventos a través de redes sociales e internet, también se ha utilizado esta técnica para la realización de 25 entrevistas a responsables de la gestión de cuentas en redes sociales con vinculación a grandes eventos a fin de llegar a conclusiones al respecto de ciertas de las preguntas de investigación planteadas, siguiendo los criterios de análisis expuestos anteriormente.

### **3.5.2. Muestra de la encuesta a asistentes a grandes eventos**

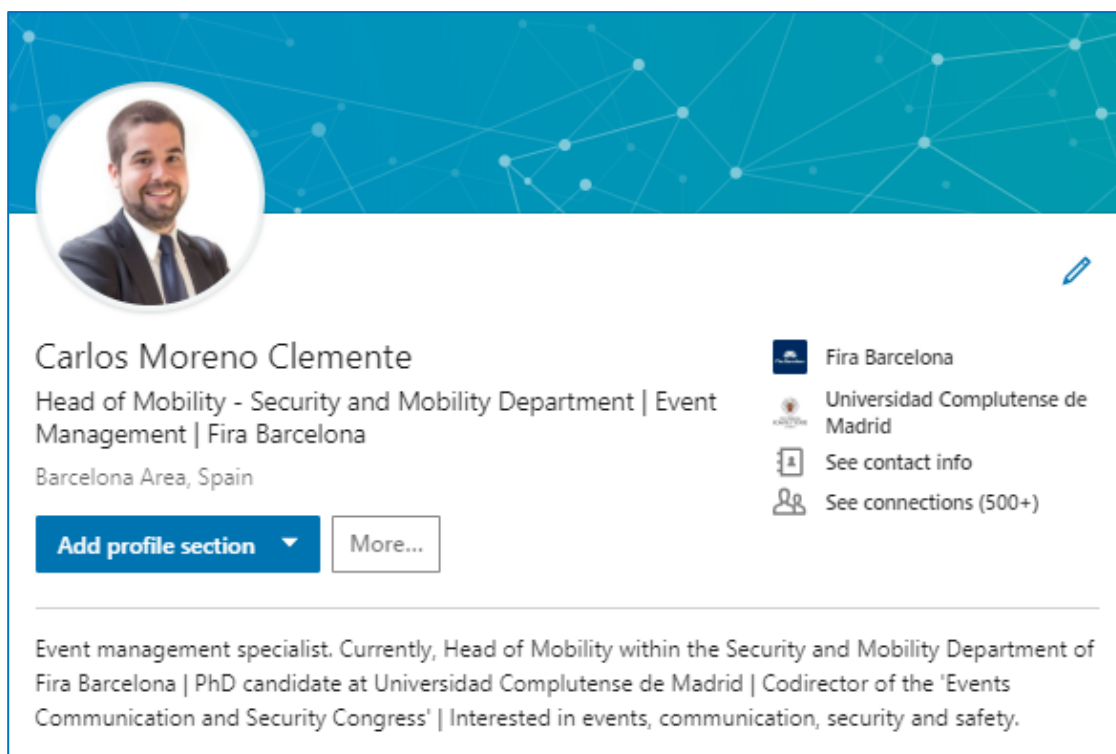
Los asistentes a grandes eventos resultan uno de los pilares sobre los que se estructura la narrativa de los mismos. Por ello, resulta clave conocer la percepción que tienen sobre la seguridad de los grandes eventos tanto a nivel de riesgos, sobre los elementos que componen la seguridad y sobre la información y comunicación vinculada. Para ello, se han llevado a cabo 400 encuestas realizadas a través de un formulario interactivo con el

objetivo de cuantificar datos referentes a los diferentes aspectos mencionados con anterioridad.

<b>Universo</b>	Asistentes a grandes eventos, solo limitado a residentes en España (46.733.038 según el Instituto Nacional de Estadística, en 2018).
<b>Tipo de encuesta</b>	Encuesta autoadministrada realizada de forma telemática.
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo no probabilístico a través de cuestionario abierto on-line.
<b>Tamaño muestral</b>	400.
<b>Error muestral</b>	4,9% para un universo de 46.733.038 y un nivel de confianza del 95%, $pq=0,50$ .
<b>Fecha de realización</b>	Segundo semestre 2018 y primer trimestre 2019.

*Tabla 5: Ficha técnica encuesta a asistentes a grandes eventos residentes en España. Fuente: Elaboración propia.*

El cuestionario realizado se compone de veintiséis preguntas idénticas en formato cerrado, siendo dos de ellas de respuesta múltiple. De la misma forma, algunos de los ítems planteados buscaban la obtención de respuestas mediante escala psicométrica, permitiendo conocer el nivel de acuerdo con determinadas afirmaciones planteadas. A partir de la muestra y mediante la escala Likert, también se han obtenido resultados que permiten cuantificar el nivel de importancia que se atribuye a determinados factores que forman parte de la seguridad de un gran evento.



*Imagen 20: Perfil LinkedIn Carlos Moreno. Fuente: LinkedIn (2019).*

Los datos fueron recogidos a través de un formulario Google Docs que fue compartido a través de diferentes redes sociales y espacios webs vinculados con la actividad académica del investigador. Dicha difusión, realizada desde el segundo trimestre de 2018 y hasta el primer trimestre de 2019, permitió la recogida de una amplia muestra de datos de participantes en grandes eventos de las que se han extraído los resultados de aquellos que indicaron como lugar de residencia España.

El cuestionario se difundió a través de la red social LinkedIn, dentro del ámbito profesional, a través del perfil personal del investigador Carlos Moreno, profesional de la seguridad y la organización de eventos, así como del perfil del Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos. De la misma manera, el enlace al cuestionario también se difundió mediante mensajes en la red social Twitter, en concreto, a través del perfil del Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos (@congresocse).

El perfil del investigador Carlos Moreno en la red social LinkedIn (véase imagen 20) cuenta con 2054 contactos (consultado en 06/03/2019) entre los que destacan numerosos profesionales de industrias y sectores como el hotelero, la gestión de eventos, la seguridad, la comunicación, así como profesionales del ámbito académico. Por su parte, el perfil en la

red social LinkedIn del Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos (véase imagen 21) cuenta con 7004 contactos (consultado en 06/03/2019); por lo amplia de dicha red, podemos encontrar numerosos profesionales del mundo académico y de sectores como el protocolo, la comunicación, el periodismo, la organización de eventos y la seguridad, entre otros. Ambos perfiles comparten 504 contactos (consultado en 06/03/2019).



Imagen 21: Perfil LinkedIn Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos. Fuente: LinkedIn (2019).

Al respecto de la cuenta de Twitter vinculada al Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos, @congresocse, contaba con 1664 seguidores a fecha de 06 de marzo de 2019. Desde esta cuenta se han lanzado mensajes haciendo difusión de la encuesta e invitando a redifundir el enlace por parte de otros usuarios a través de la popular red social.



Imagen 22: Perfil Twitter Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos @congresocse. Fuente: Twitter (2019).

Las cuatro primeras preguntas iban orientadas a la obtención de datos sociodemográficos de la encuesta para poder identificar sexo, edad, país de residencia y la comunidad autónoma, en el caso de que el encuestado residiese en España.

Los respondientes de la encuesta en relación a la seguridad y su comunicación en grandes eventos han sido 224 hombres y 176 mujeres, resultando por tanto un 56% de la muestra hombres y un 44% mujeres, según muestra el siguiente gráfico.

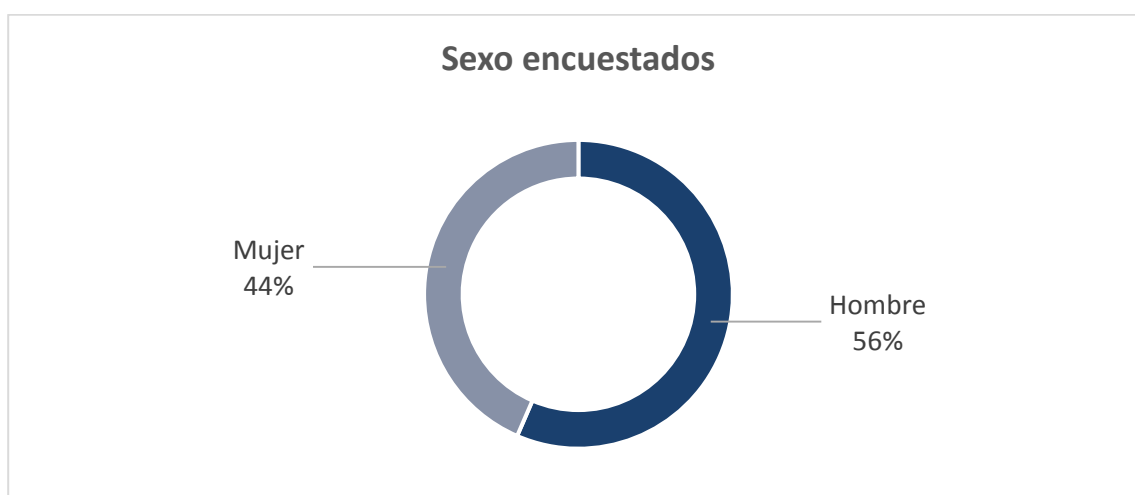
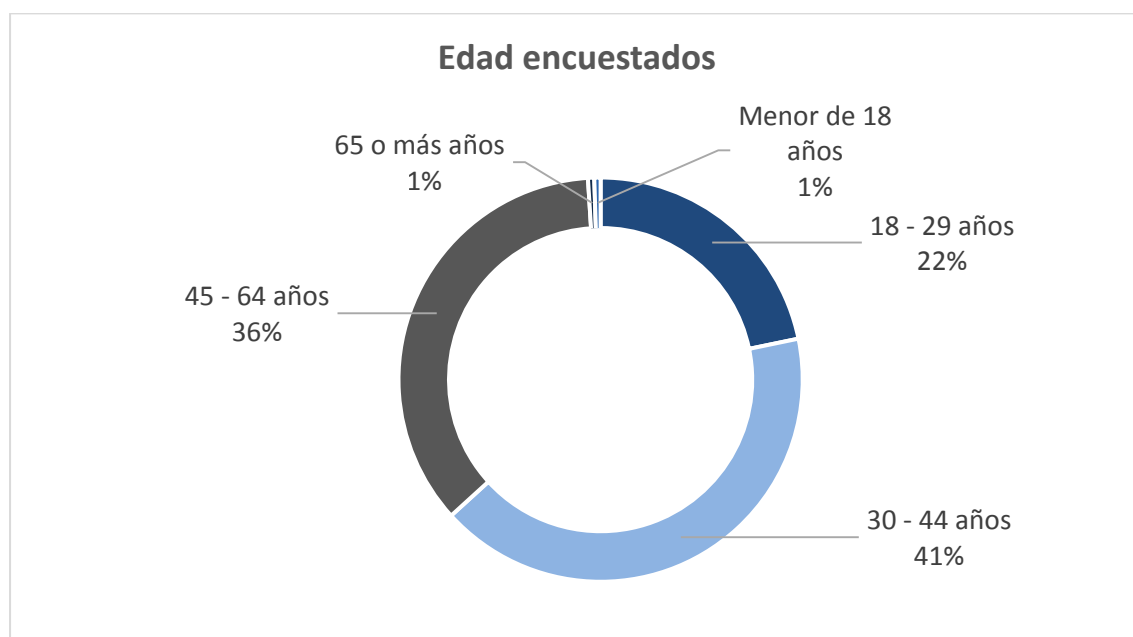


Gráfico 4: Sexo de los asistentes a grandes eventos encuestados sobre seguridad y comunicación en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



Al respecto de la edad de los encuestados, encontramos que solo 2 de ellos eran menores de edad en el momento de responder la encuesta (1%), el mismo número que los respondientes de 65 o más años (1%). La franja entre 18 y 29 años comprende un total de 87 encuestados (un 22%), mientras que la mayoría de los respondientes (166) se sitúan en una franja de edad comprendida entre los 30 y los 44 años, suponiendo un 41% de las respuestas. Por su parte, la franja de edad entre los 45 y los 64 años comprende un total de 143 participantes en la encuesta, suponiendo el 36% del total.



*Gráfico 5: Edad de los asistentes a grandes eventos encuestados sobre seguridad y comunicación en grandes eventos.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

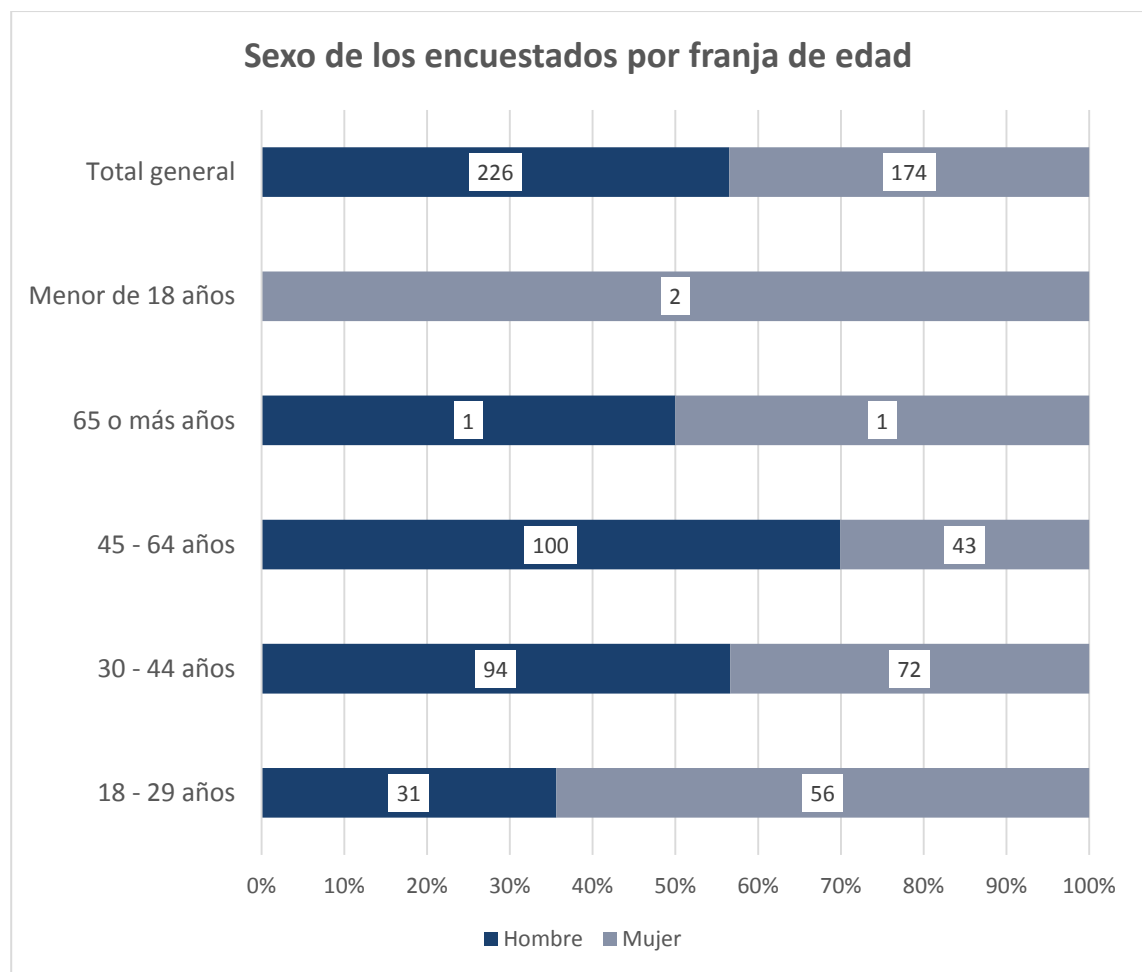
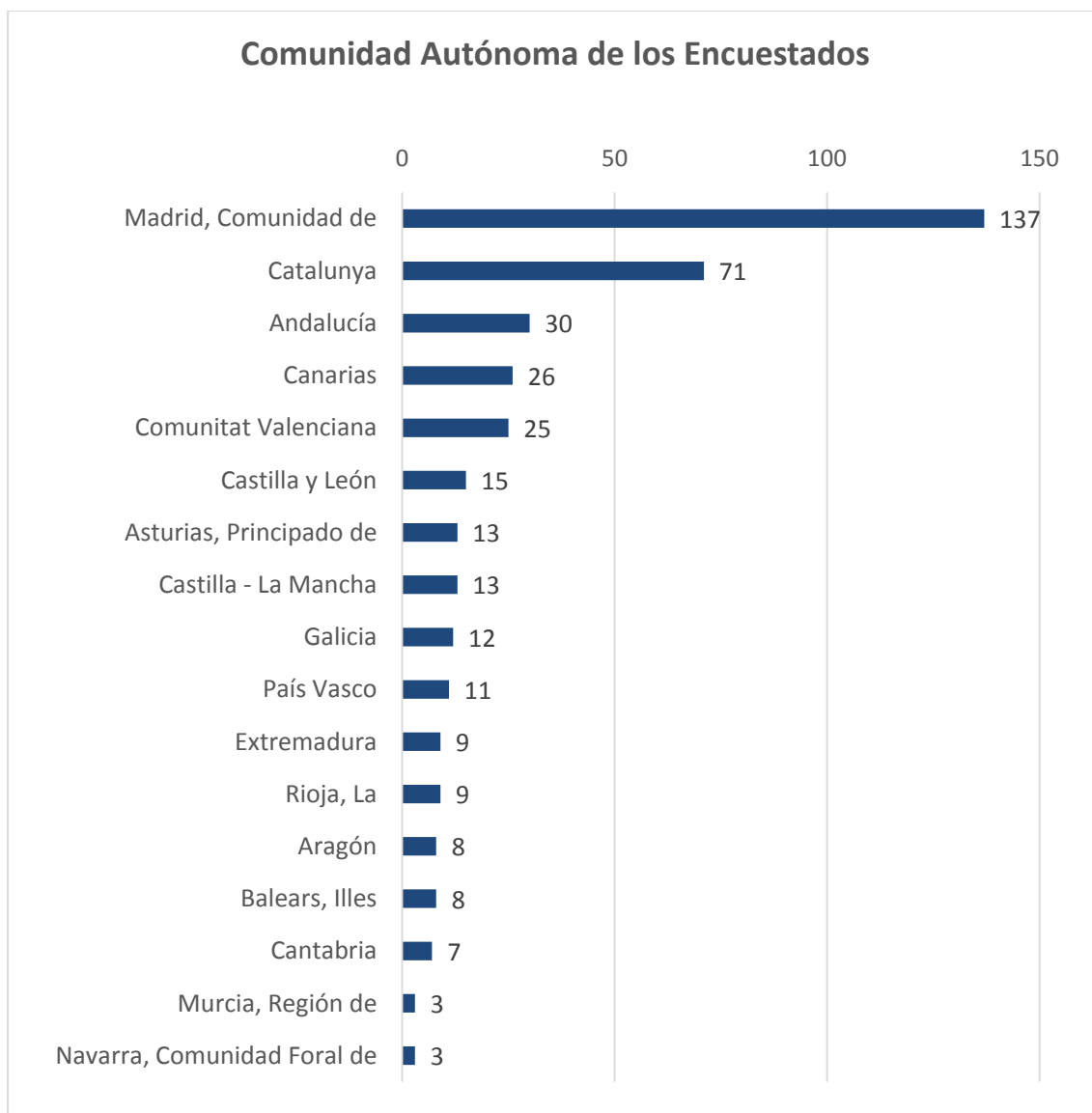


Gráfico 6: Sexo de los asistentes a grandes eventos encuestados sobre seguridad y comunicación en grandes eventos por franja de edad. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

El gráfico anterior muestra el porcentaje de encuestas realizadas por hombres y mujeres, en función de cada una de las franjas de edad identificadas.



*Gráfico 7: Comunidad Autónoma en la que residen los asistentes a grandes eventos encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los asistentes a grandes eventos que han participado en la encuesta residen en 17 Comunidades Autónomas diferentes de España. La Comunidad de Madrid es la que presenta un mayor número de personas que han respondido a la encuesta con un total de 137 participantes, seguida por Catalunya, comunidad a la que pertenecen 71 de los encuestados. Por orden de número de participantes les seguirían Andalucía (30), Canarias (26), Comunitat Valenciana (15), Principado de Asturias (13), Castilla – La Mancha (13), Galicia (12), País Vasco (11), Extremadura (9), La Rioja (9), Aragón (8), Illes Balears (8), Cantabria (7), Región de Murcia (3) y Comunidad Foral de Navarra (3).

### **3.5.3. Muestra de las entrevistas a expertos nacionales de seguridad en grandes eventos**

Para la presente investigación, se ha considerado oportuna la utilización de la técnica de la entrevista semiestructurada a expertos nacionales de seguridad, dentro del ámbito de los grandes eventos. Los objetivos definidos para la investigación muestran la voluntad de análisis del caso español. Para lograrlo, se han realizado 25 entrevistas a expertos nacionales en materia de seguridad en grandes eventos, llevadas a cabo durante el último trimestre de 2018 y el primer trimestre de 2019. Al igual que se señalará en el caso de los expertos internacionales, los entrevistados nacionales han sido seleccionados respondiendo a criterios centrados en su experiencia profesional y académica vinculada a diferentes aspectos de la seguridad en grandes eventos. Se ha intentado que, en conjunto, las diferentes tipologías de grandes eventos quedasen convenientemente recogidas, así como las diferentes especialidades en las que desarrollan sus funciones en pro de la seguridad. Los expertos nacionales entrevistados realizan sus funciones dentro de diferentes categorías de la seguridad privada, la seguridad pública, consultorías de seguridad, miembros de equipos de emergencia y rescate, especialistas en prevención y autoprotección, personal operativo y expertos académicos de seguridad en eventos.

En el caso de los expertos nacionales en seguridad en grandes eventos entrevistados, manteniendo su confidencialidad, se listan los cargos o especialidades de cada uno de ellos:

- Especialista y Consultor de Seguridad en Grandes Eventos (E1).
- Miembro de Seguridad Pública (E2).
- Miembro de Seguridad Pública (E3).
- Consultor de Seguridad, exmiembro Seguridad Pública (E4).
- Director Empresa Seguridad Privada, Especialista en Grandes Eventos (E5).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos (E6).
- Miembro de Bomberos y Protección Civil (E7).
- Responsable de Prevención en Grandes Eventos (E8).
- Miembro de Seguridad Pública, Especialista en Grandes Eventos (E9).
- Director de Seguridad Privada (E10).
- Consultor, Especialista en Prevención y Autoprotección (E11).

- Detective Privado, Especialista en Grandes Eventos (E12).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos (E13).
- Responsable de Protección Civil. (E14).
- Director de Seguridad, Criminólogo y Formador (E15).
- Responsable de Seguridad en Grandes Eventos, exmiembro Seguridad Pública (E16).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos (E17).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos (E18).
- Responsable de Prevención en Grandes Eventos (E19).
- Miembro de Seguridad Pública (E20).
- Director de Seguridad en Recintos para Grandes Eventos (E21).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, exmiembro de Seguridad Pública (E22).
- Director de Seguridad Privada en Recinto para Grandes Eventos (E23).
- Doctora e Investigadora sobre Seguridad en Eventos (E24).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, exmiembro de Seguridad Pública (E25).

### **3.5.4. Muestra de las entrevistas a expertos internacionales de seguridad en grandes eventos**

De nuevo, tal y como se ha comentado para los expertos nacionales, se ha considerado oportuna la utilización de la técnica de la entrevista semi-estructurada a responsables de seguridad internacionales, sin residencia en España, dentro del ámbito de los grandes eventos. Las 25 entrevistas se realizaron durante el último trimestre de 2018 y el primer trimestre de 2019.

La selección de los diferentes entrevistados responde a la especialización profesional de los mismos y a su experiencia académica o laboral dentro del campo de la seguridad en grandes eventos. Conviene indicar también la importancia de la obtención de datos a través de esta metodología para poder responder a algunos de los puntos planteados dentro de los objetivos y las hipótesis de la investigación que quedan vinculados al concepto de la internacionalidad. De la misma manera, existen elementos como la propia

consideración de gran evento, revisada dentro del marco teórico, que señala la importancia de la participación internacional, de asistentes o incluso de profesionales de la seguridad, para ser definido como tal.

Los responsables de la seguridad de grandes eventos pertenecen a diferentes campos y la selección de entrevistados intenta reflejar esa variedad. Mediante las entrevistas se han recogido las opiniones y valoraciones de expertos pertenecientes a la seguridad privada, la seguridad pública, consultorías de seguridad, miembros de equipos de emergencia, especialistas en prevención y expertos académicos de seguridad en eventos. Muchos de ellos no solo desarrollan su actividad en su propio país, sino que lo hacen también a nivel internacional, lo que permite obtener una visión más extensiva de los diferentes problemas y retos con los que se encuentran para desarrollar sus funciones.

En el caso de los expertos internacionales en seguridad en grandes eventos entrevistados, al igual que ocurre con el resto de colectivos de expertos, se ha mantenido su anonimato, pero aquí se refieren el descriptivo de los cargos o áreas de especialidad de cada uno de ellos:

- Exmiembro de Seguridad Pública, Consultor de Seguridad en Eventos (E26).
- Responsable de Operaciones, Prevención y Gestión de Público en Recintos (E27).
- Responsable Operativa y de RRHH en Seguridad Privada (E28).
- Director de Seguridad de Grandes Eventos, Analista de Riesgos (E29).
- Responsable de Seguridad Privada en Grandes Eventos (E30).
- Especialista de Seguridad y Prevención en Eventos Internacionales (E31).
- Miembro de Seguridad Pública y Organismos Internacionales, Especialista en Grandes Eventos (E32).
- Profesor Doctor y Especialista en Seguridad y Eventos (E33).
- Especialista en Seguridad, Prevención y Gestión de Multitudes. (E34).
- Responsable de Formación y Certificación de Personal de Seguridad en Eventos (E35).
- Responsable Seguridad Pública, especializado en Eventos. Consultor de Seguridad y Prevención, Control de Multitudes (E36).
- Responsable de Seguridad Privada y Gestión de Multitudes (E37).

- Consultor y Formador especializado en Seguridad y Prevención en Eventos. (E38).
- Especialista en Gestión de Grandes Eventos, Recintos y Seguridad (E39).
- Responsable de Seguridad Privada en Eventos (E40).
- Responsable de Seguridad Privada en Eventos (E41).
- Responsable Seguridad Pública especializado en Seguridad de Eventos y Gestión de Multitudes (E42).
- Experto en Seguridad Pública, Responsable de Seguridad y Operaciones en Grandes Eventos (E43).
- Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos (E44).
- Consultor de Seguridad especializado en Eventos (E45).
- Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada (E46).
- Docente y Responsable Seguridad Pública en Operaciones Especiales. (E47).
- Consultor y Profesor de Seguridad Pública (E48).
- Coordinador de Seguridad, Eventos y Logística en Eventos Públicos (E49).
- Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada (E50).

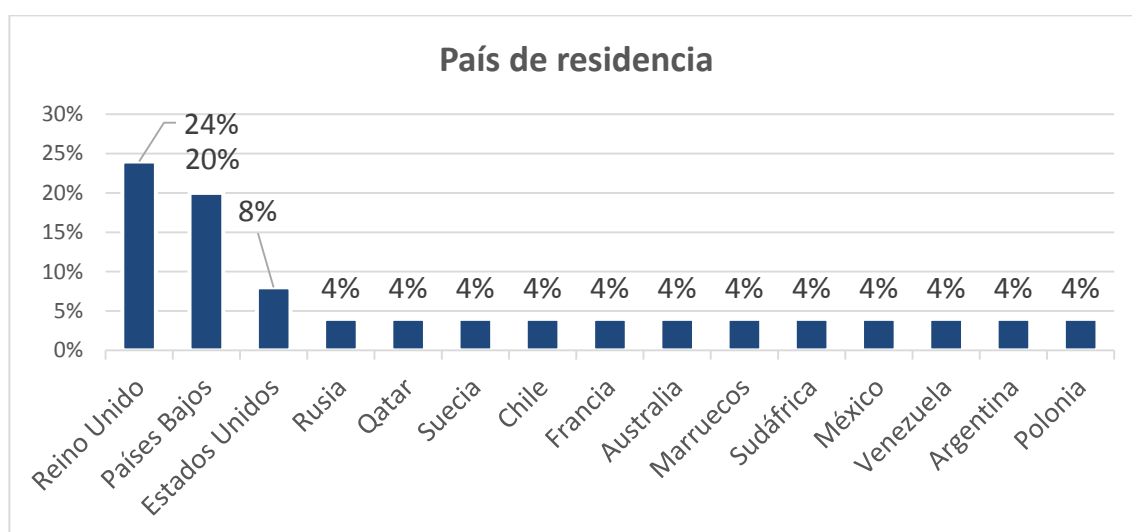


Gráfico 8: Países de residencia de los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Señalar que aunque la mayor representatividad en función del lugar de residencia se corresponde con Reino Unido y Países Bajos, de los 11 entrevistados pertenecientes a estos países, el 63,6% desarrolla su actividad profesional más allá de su propio país, es decir, en Europa o a nivel totalmente internacional. Ambos países, tal y como se ha recogido en el análisis previo a la elaboración de las entrevistas, cuentan con una relevante tradición en

seguridad y prevención en eventos por lo que es común la existencia de profesionales que ofrecen sus servicios y desarrollan sus funciones más allá de sus fronteras nacionales.

### **3.5.5. Muestra de entrevistas a gestores de redes sociales nacionales especializados en comunicación de seguridad**

A fin de obtener la visión y posicionamiento de las personas encargadas de la gestión de cuentas en redes sociales vinculadas con la seguridad y que publiquen o conozcan acerca de los contenidos sobre los que se realiza la investigación, se ha considerado como pertinente la realización de 25 entrevistas semiestructuradas a gestores de cuentas en redes sociales en el ámbito nacional. Las 25 entrevistas han sido realizadas durante el primer trimestre de 2019.

En este caso, la selección de los diferentes entrevistados responde a la especialización profesional de los mismos y a su experiencia académica o laboral dentro del campo de la gestión de cuentas en redes sociales que aborden contenidos sobre seguridad en grandes eventos, a través de la seguridad pública/privada, la prevención, la protección, la emergencia u otros campos afines.

En este caso, el colectivo analizado ha sido formado por profesionales que se pueden enmarcar en diferentes ámbitos y, con el compromiso de confidencialidad de sus datos más concretos, se muestran aquí los cargos bajo los que desarrollan su actividad de manera genérica:

- Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia. (E51).
- Responsable de RRSS Servicios Emergencia (E52).
- Profesor especializado en Comunicación, RRSS y Seguridad (E53).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E54).
- Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia (E55).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E56).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E57).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E58).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E59).
- Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia (E60).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E61).



- Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia (E62).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública, Protección Civil y Servicios Emergencia (E63).
- Responsable de RRSS Protección Civil (E64).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E65).
- Responsable de RRSS Protección Civil (E66).
- Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias (E67).
- Responsable de RRSS Protección Civil (E68).
- Responsable de RRSS Protección Civil (E69).
- Responsable de RRSS Protección Civil (E70).
- Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias (E71).
- Responsable de RRSS Protección Civil (E72).
- Responsable de RRSS Seguridad Pública (E73).
- Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia (E74).
- Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia (E75).

## 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

### 4.1. Datos obtenidos de las encuestas a asistentes a grandes eventos

Los datos obtenidos a través de las 400 encuestas realizadas a asistentes a grandes eventos residentes en España se muestran a continuación mediante gráficos, además de comentarios descriptivos sobre cada uno de los apartados.

A modo introductorio, el formulario utilizado para la recolección de datos especificaba que la encuesta pretendía analizar, desde el punto de vista de los asistentes, la seguridad y su comunicación en grandes eventos como son aquellos con significación histórica, política o popularidad; amplia cobertura de los medios de comunicación; participación de los ciudadanos de diferentes países; participación de personalidades o un elevado número de asistentes.

The image shows a digital survey form overlaid on a background of a crowd with raised hands. The form has a white background with a blue border. At the top, the title 'LA SEGURIDAD Y SU COMUNICACIÓN EN GRANDES EVENTOS' is displayed in large, bold, black capital letters. Below the title, a paragraph explains the survey's purpose: 'La presente encuesta pretende analizar, desde el punto de vista de los asistentes, la seguridad y su comunicación en grandes eventos como son aquellos con significación histórica, política o popularidad; amplia cobertura de los medios de comunicación; participación de los ciudadanos de diferentes países; participación de personalidades o un elevado número de asistentes.' Below this text, there is a red asterisk followed by the word 'Obligatorio'. The form then lists two mandatory questions: 'Sexo \*' and 'Edad \*'. Each question is followed by a dropdown menu with the word 'Elige' and a downward arrow icon.

Imagen 23: Visualización del formulario con la encuesta a asistentes. Fuente: Google Docs (2018).

Seguidamente, se cuestionaba acerca de la tipología de grandes eventos a las que se había asistido recientemente, para pasar a cuestionar acerca de los riesgos que se

consideraban asociados a los eventos en los que había formado parte el asistente. A continuación se preguntaba directamente con respuesta cerrada acerca de la observación de algún problema de seguridad o condiciones peligrosas de celebración de algún gran evento al que hubiera asistido recientemente.

La encuesta proseguía con una serie de afirmaciones en las que se solicitaba indicar el nivel de acuerdo o desacuerdo con las mismas, utilizando una escala Likert en la que se debía señalar alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo. Las afirmaciones son las siguientes:

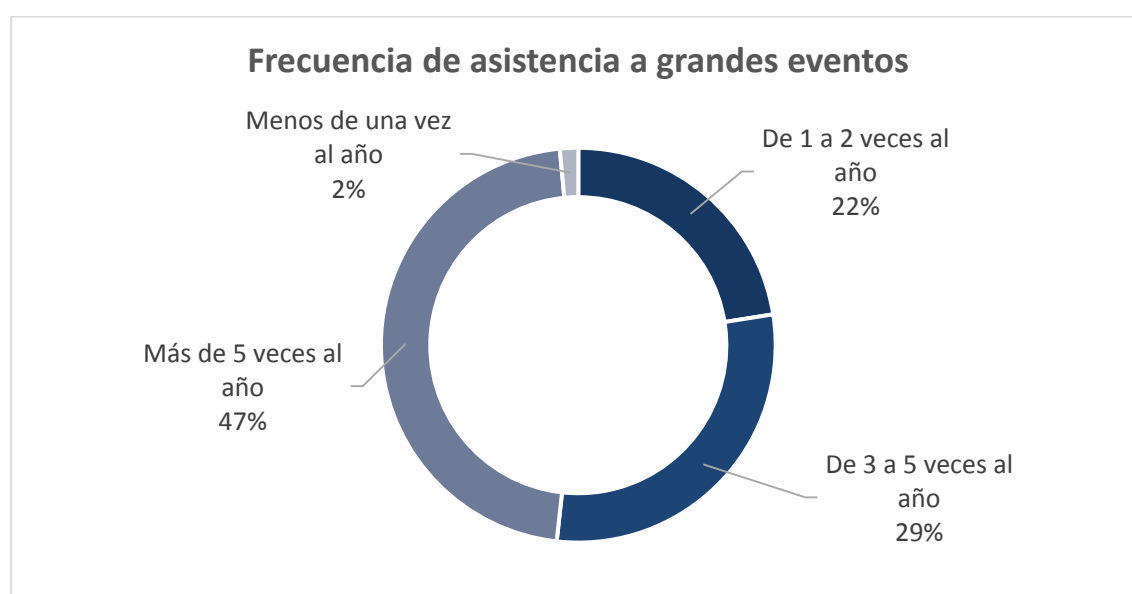
- La seguridad es un valor que tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento.
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años.
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes.
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años.
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad.
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias.

De la misma manera, el encuestado debía señalar qué valor de importancia otorgaba a diversos elementos relacionados con la seguridad para considerar como seguro un gran evento. Se debía responder específicamente en base a la importancia que otorgaba a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante. Los elementos son los siguientes:

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior.
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior.
- Presencia de personal de seguridad privada.
- Controles de accesos ordenados.
- Presencia de asistencia sanitaria.

- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.).
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.).
- Medios de transporte y movilidad del entorno.
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento.
- La reputación del organizador del evento.
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.).
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales.

A continuación se muestran los datos obtenidos para cada uno de los apartados de la encuesta mencionados previamente.



*Gráfico 9: Frecuencia de asistencia anual a grandes eventos por parte de los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Entre los asistentes a grandes eventos encuestados destacan aquellos que señalan asistir a más de 5 grandes eventos al año y representan la mayoría con un 47%. A continuación, con un 29% están aquellos que asisten a un gran evento entre 3 y 5 ocasiones anualmente, mientras que los que lo hacen entre 1 y 2 veces al año conforman el 23%. Solo un 1% de los asistentes a grandes eventos que han participado en las encuestas, afirma asistir menos de una vez al año a un gran evento.

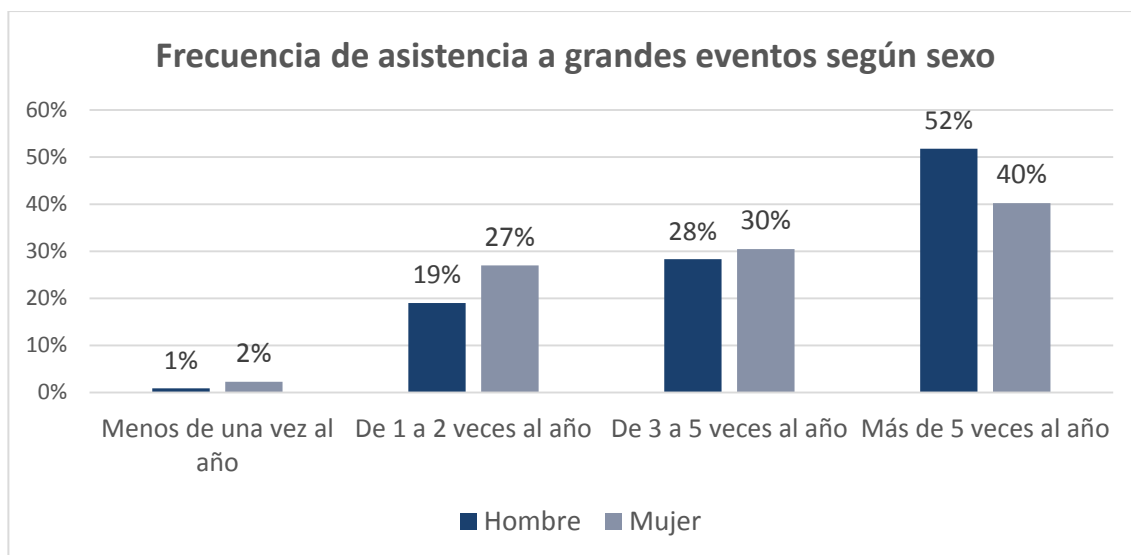


Gráfico 10: Frecuencia de asistencia anual a grandes eventos por parte de los asistentes encuestados según sexo.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al analizar la frecuencia de asistencia anual a grandes eventos según el sexo de los encuestados, vemos que en ambos casos, sigue siendo mayoritaria la respuesta a la asistencia a más de 5 grandes eventos, en un 40% para las mujeres y en un 52% para los hombres. Por su parte, las mujeres que han participado en la encuesta, asisten a grandes eventos de 3 a 5 veces al año en un 30% de los casos y en un 27% asisten de 1 a 2 veces anuales. Los hombres que han respondido a la encuesta asisten en un 28% de los casos a entre 3 y 5 grandes eventos y en un 19% a entre 1 y 2.

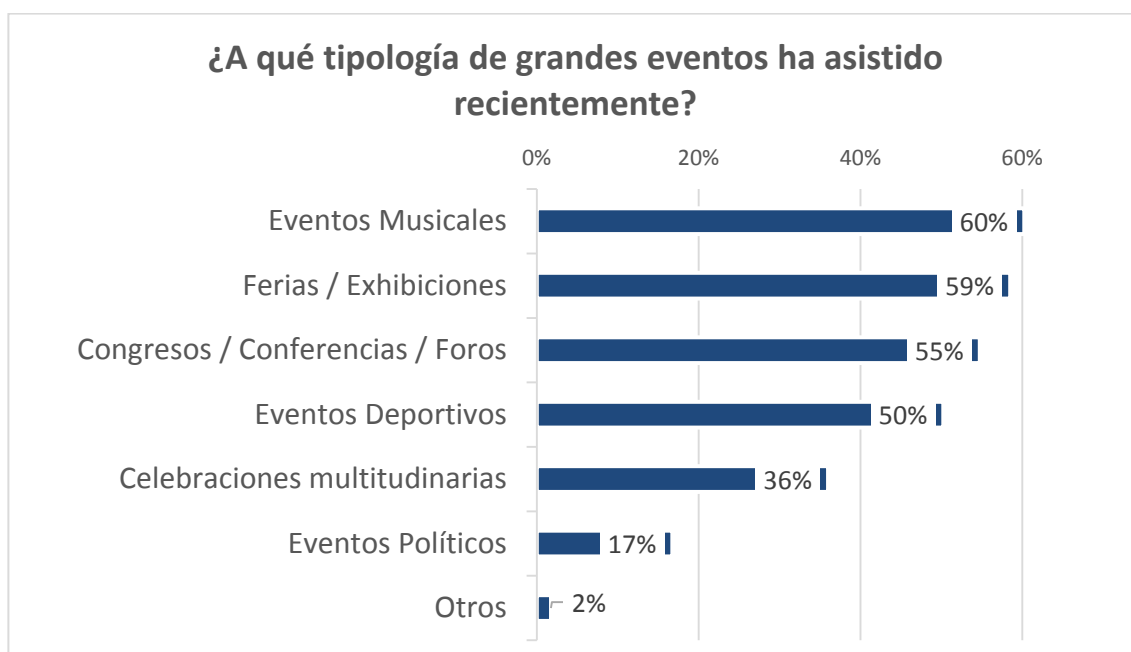


Gráfico 11: Tipología de grandes eventos a los que han asistido los asistentes participantes en la encuesta. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al ser cuestionados acerca de diferentes tipologías de grandes eventos a los que han asistido recientemente, un 60% de los asistentes que han participado en la encuesta ha afirmado asistir a eventos musicales. Un 59% de los encuestados afirma también haber participado en grandes eventos como ferias y exposiciones y un 55% del total afirma haber formado parte de congresos, conferencias o foros. La mitad de los entrevistados ha asistido a un gran evento deportivo recientemente. De manera más limitada, un 36% de los encuestados señala que ha participado en celebraciones multitudinarias, mientras que un 17% lo ha hecho a eventos políticos. Un 2% de los entrevistados también ha participado en otras tipologías de grandes eventos, como los eventos religiosos.

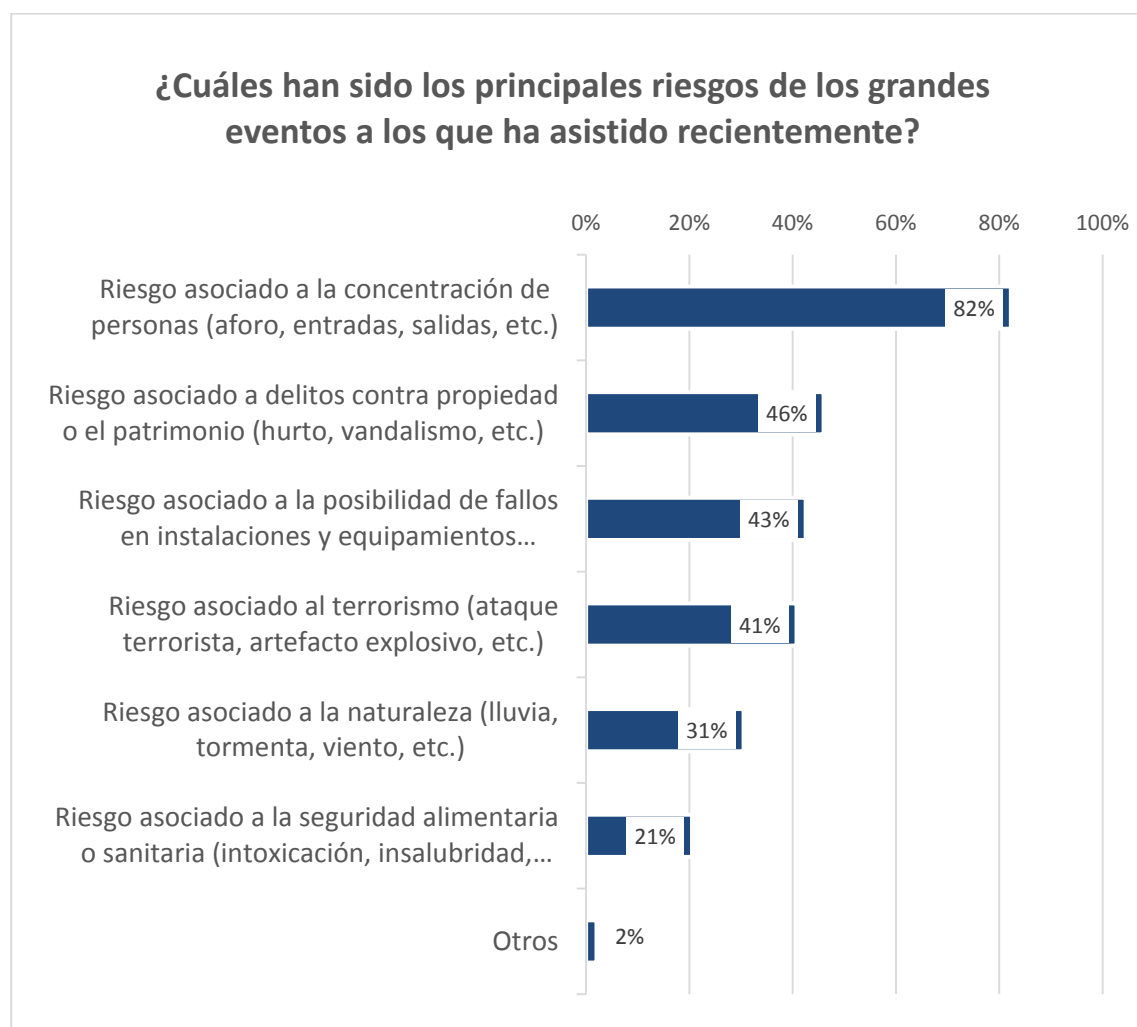
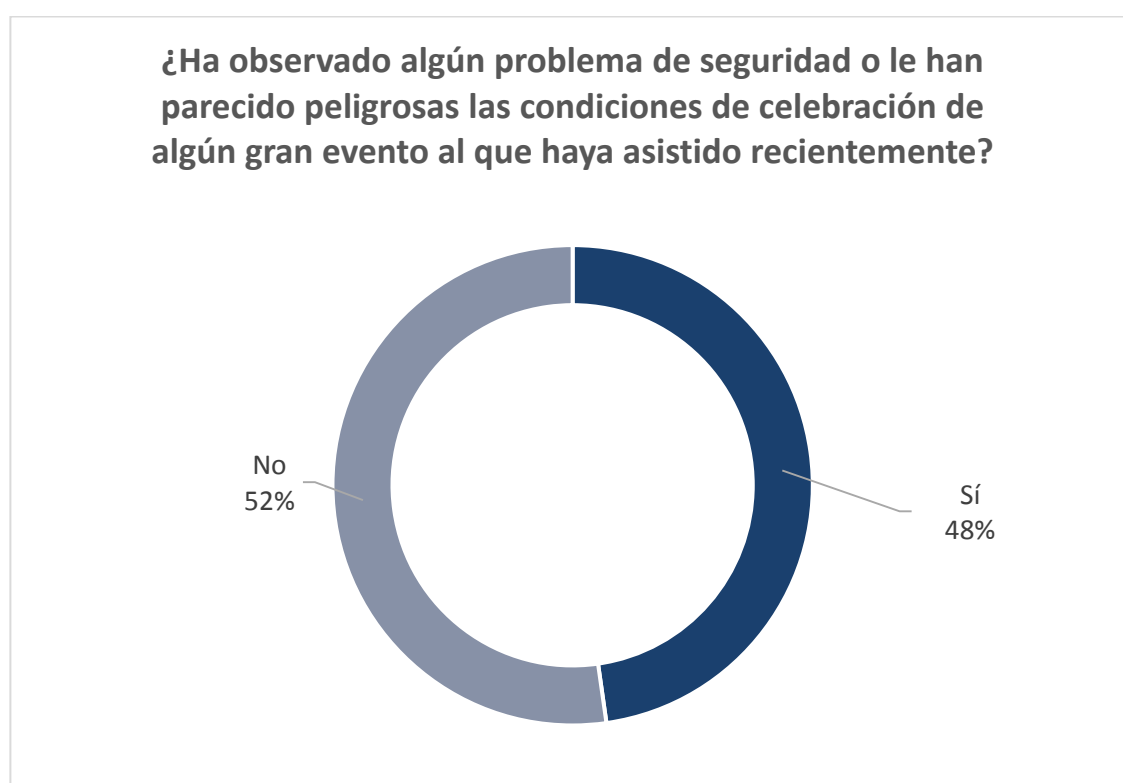


Gráfico 12: Principales riesgos en grandes eventos observados por los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al ser cuestionados acerca de los principales riesgos observados en los grandes eventos a los que habían asistidos, una respuesta destaca por encima de las demás y es el riesgo

asociado a la concentración de personas. Esta tipología de riesgo, asociada a problemas de aforo, en entradas, en salidas, etc., ha sido observada por un 82% de los asistentes. En segundo lugar, el riesgo asociado a los delitos contra la propiedad o el patrimonio como pueden ser los hurtos, robos o los actos vandálicos, ha sido señalado por un 46% de los asistentes. De manera bastante similar, el riesgo asociado a fallos en instalaciones o equipamientos ha sido observado por un 43% de los asistentes y, por su parte, el riesgo asociado al terrorismo por un 41%. En lo que sería el riesgo vinculado con los fenómenos naturales como lluvia, tormenta o viento, ha sido apuntado por un 31% de los asistentes, mientras que el riesgo vinculado a la seguridad sanitaria o alimentaria por el 21% del conjunto. Un 2% de los encuestados señalan también otros riesgos relacionados con la movilidad y el transporte, las características psicológicas de los asistentes, la protección de datos o las agresiones sexuales.



*Gráfico 13: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

En referencia a la observación de problemas o condiciones peligrosas para la celebración de un gran evento al que hayan asistido, un 52% responde negativamente. Un 48% afirma sí haber observado algún problema de seguridad que, según su punto de vista, suponía un riesgo para el gran evento al que asistían.

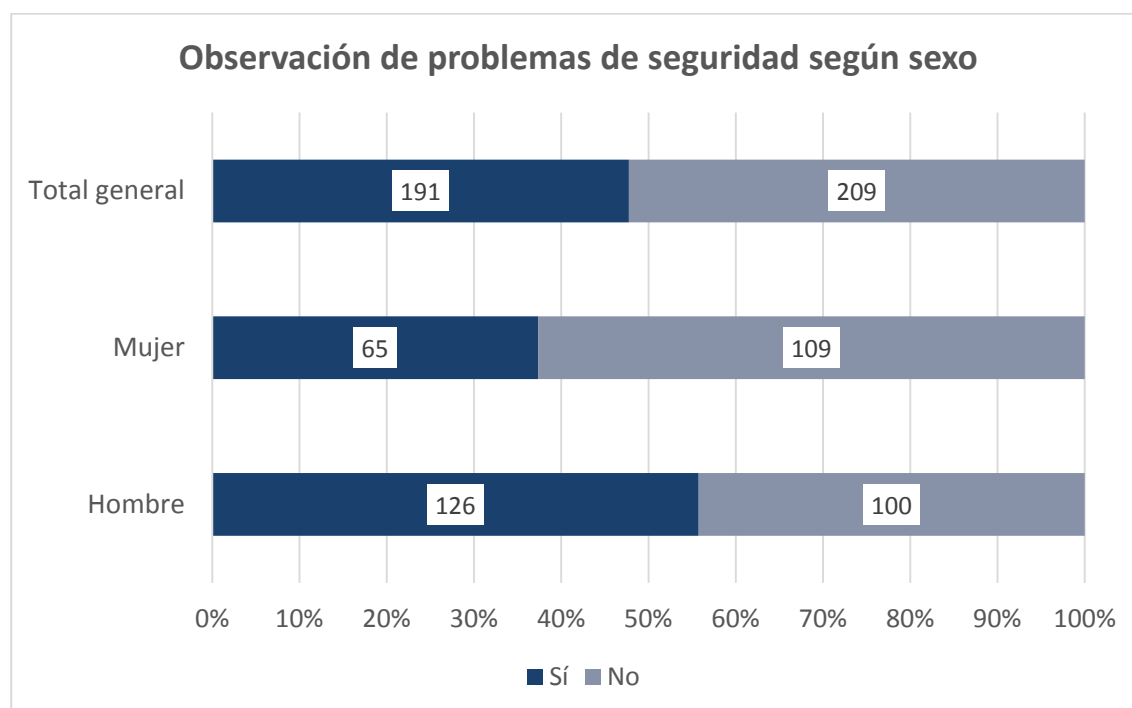


Gráfico 14: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados según sexo. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Analizando la respuesta a la pregunta referente a la observación de problemas de seguridad que pudieran suponer un riesgo para la celebración del evento, vemos que existen patrones de respuesta diferente según sexo. En valores absolutos, 65 de las 176 mujeres encuestadas responde que sí ha observado algún problema de seguridad, lo que supone un 37%. Por su parte, los hombres encuestados afirman mayoritariamente haber observado dichos problemas, en concreto 126 de los 226 encuestados, lo que supone un 56%. Por consiguiente, vemos que las hombres se inclinan mayoritariamente por afirmar que sí han observado problemas de seguridad en los grandes eventos a los que han asistido mientras que las mujeres responden en mayoritariamente en sentido contrario, señalando un menor índice de observación de dichos problemas.



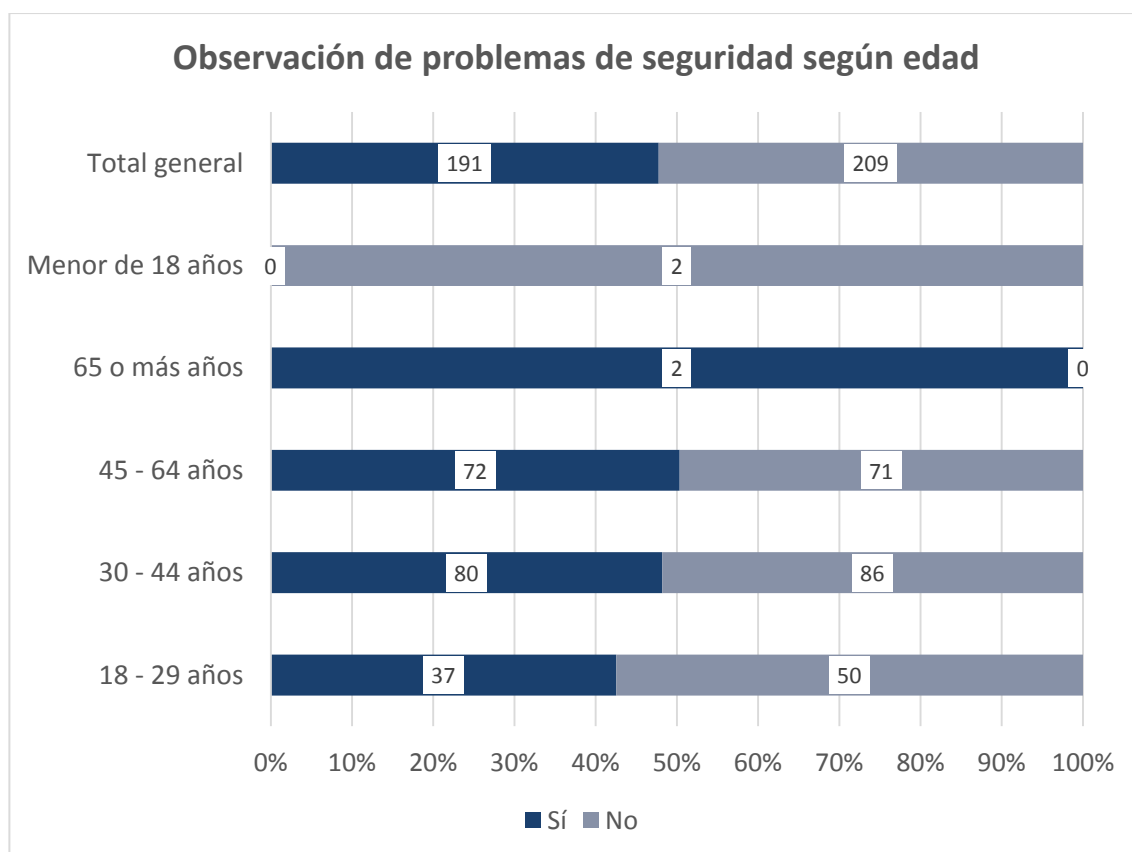


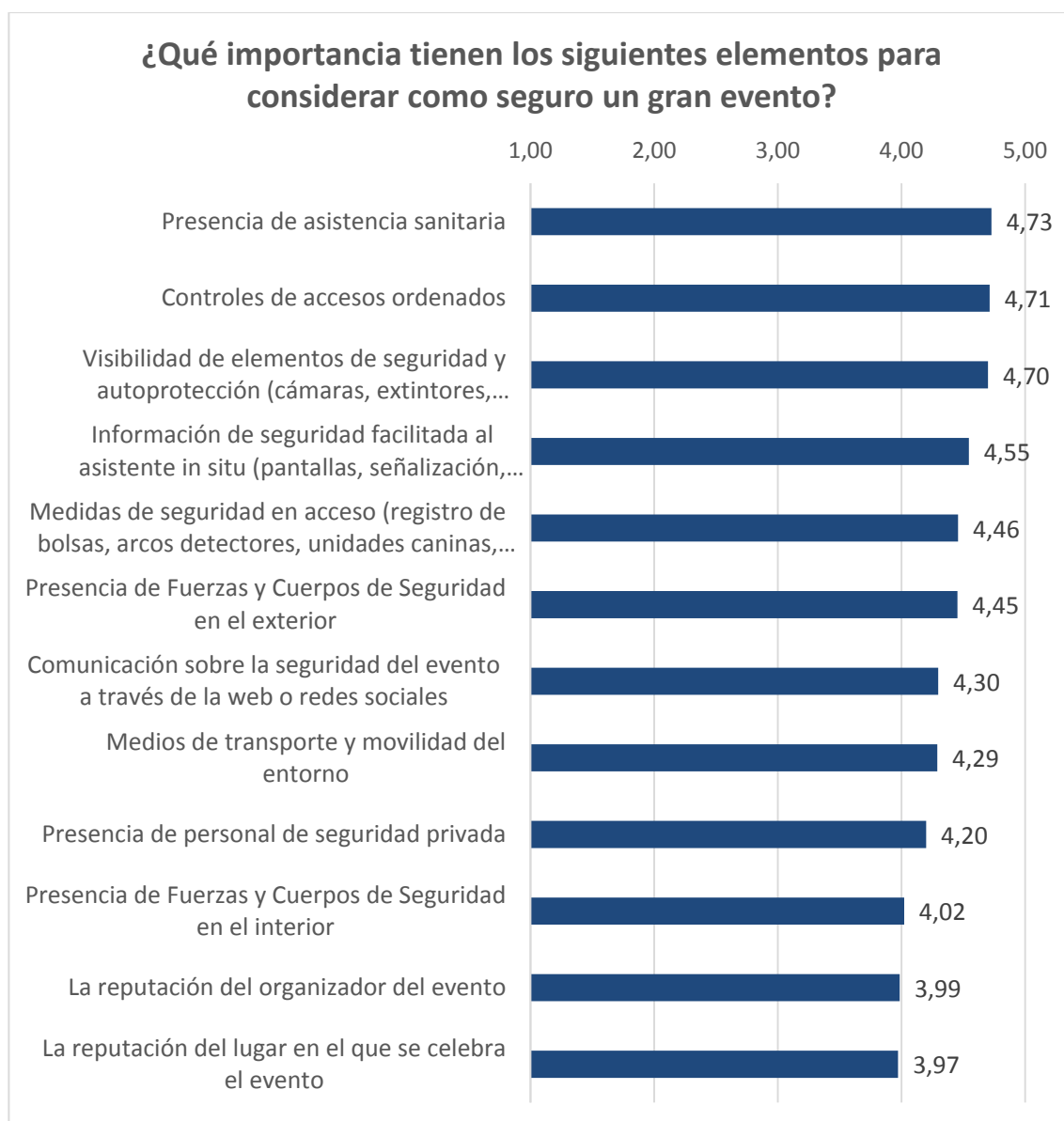
Gráfico 15: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados según franja de edad. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al realizar el análisis de respuestas según franja de edad también se puede observar un crecimiento del porcentaje de observación de problemas de seguridad o condiciones peligrosas de celebración a medida que aumenta la franja de edad. Si bien es cierto que de las dos franjas situadas en los extremos al apenas disponer de respuestas no es conveniente su consideración, sí que los datos del resto de franjas permiten analizar una tendencia entre los encuestados. En concreto, se observa que a medida que avanza la edad en las franjas, el porcentaje de observación de problemas de seguridad crece también. Entre los 18 y los 29 años, un 43% de los encuestados afirman haber observado estos problemas, pasando a un 48% en la franja superior de edad situada entre los 30 y los 44 años. Por su parte, al llegar a la franja de los encuestados situados entre los 45 y los 64 años, este porcentaje supera mínimamente el 50%.



Gráfico 16: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados según Comunidad Autónoma. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Aunque de algunas comunidades autónomas no se dispone de suficiente muestra para realizar un análisis preciso, es cierto que destacan los porcentajes de observación de problemas en dos comunidades autónomas: Andalucía y Canarias. En el caso andaluz, un 73% de los encuestados señala haber sido testigo de condiciones peligrosas o problemas de seguridad en algún gran evento al que asistía, mientras que en los encuestados canarios este porcentaje se sitúa en un 65%. Solamente hay otra comunidad autónoma donde la mayoría de respuestas son afirmativas, en este caso Castilla y León con un 53%. El resto de comunidades autónomas sitúan sus respuestas mayoritarias en la no observación de dichos problemas o condiciones de riesgo.

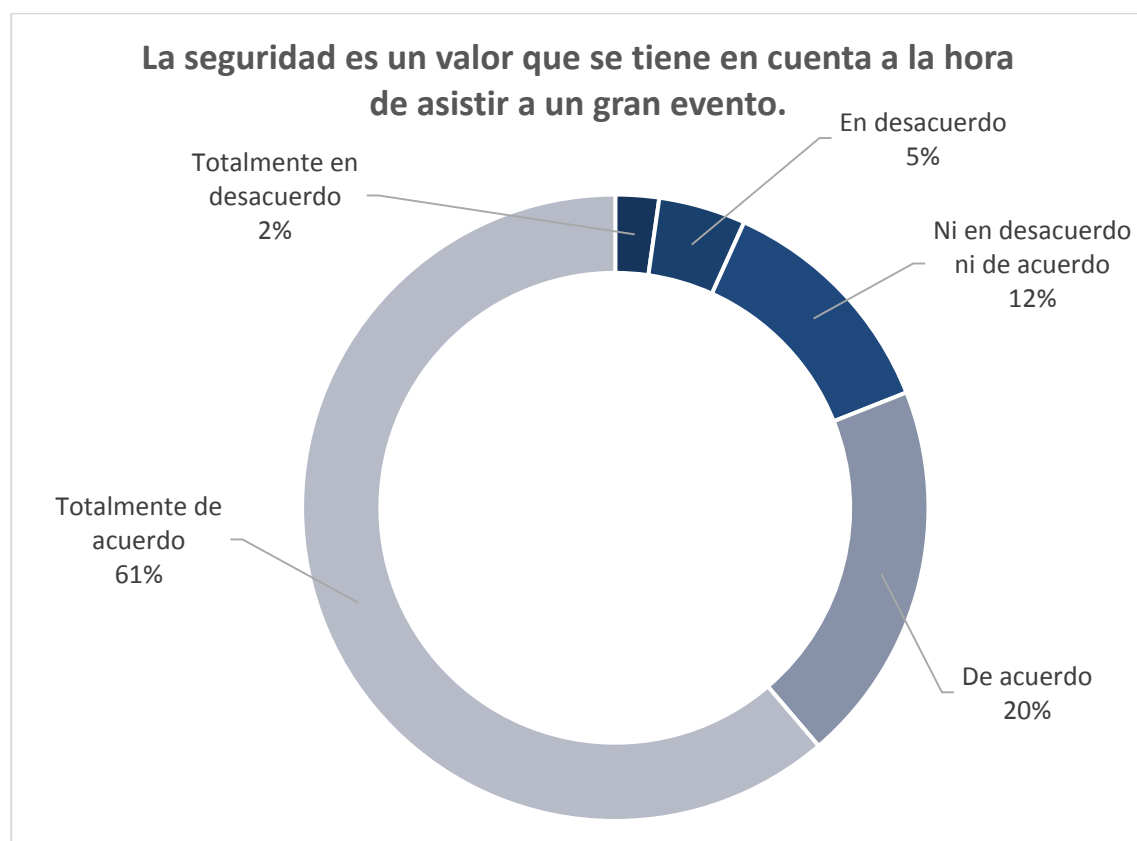


*Gráfico 17: Importancia de diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los asistentes a grandes eventos también han valorado la importancia que, para ellos, tienen diferentes factores que componen o pueden tener relación con la celebración de un gran evento de manera segura, siendo requerida la asignación de alguno de los siguientes valores en función de su significado: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante. La valoración promedio se ha situado en la mayoría de casos entre importante y muy importante.

Los dos factores relacionados con el componente reputacional del lugar de celebración del evento (3,97) y del organizador del evento (3,99) se sitúan en la condición de

moderadamente importantes, aunque a las puertas de ser considerados como importantes. Entre los factores señalados como más importantes se sitúan la presencia de asistencia sanitaria (4,72), los controles de acceso (4,71) y la visibilidad de diferentes elementos de seguridad y autoprotección (4,70). El hecho de proporcionar información in situ al asistente sobre elementos de seguridad a través de la señalización, medios audiovisuales u otras fórmulas, es considerado como algo bastante importante para los asistentes a grandes eventos (4,55).

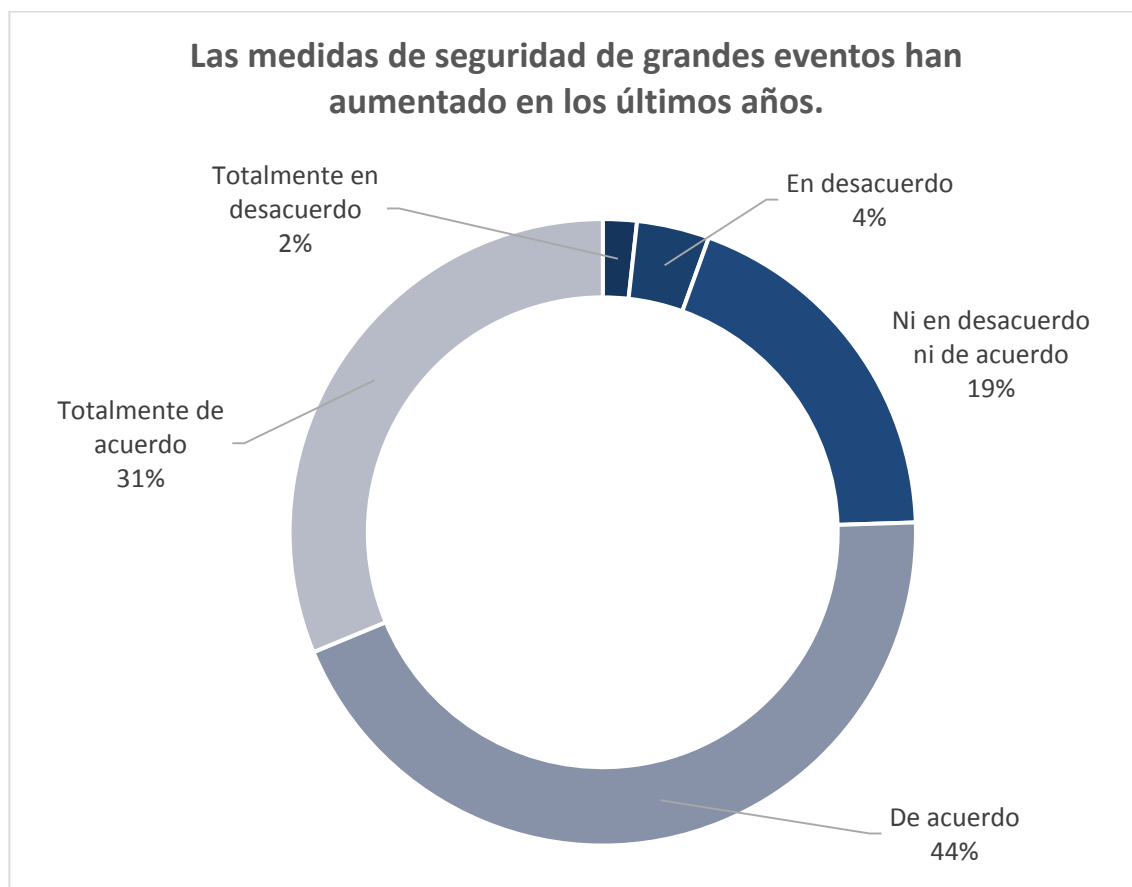


*Gráfico 18: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

En la última parte de la encuesta, los asistentes a grandes eventos debían responder acerca de su nivel de acuerdo o desacuerdo con algunas afirmaciones. Los resultados se muestran según una escala de Likert ya que los encuestados indicaron alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

El 61% de los encuestados señalan estar de acuerdo con la afirmación sobre que la seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento y un 20%

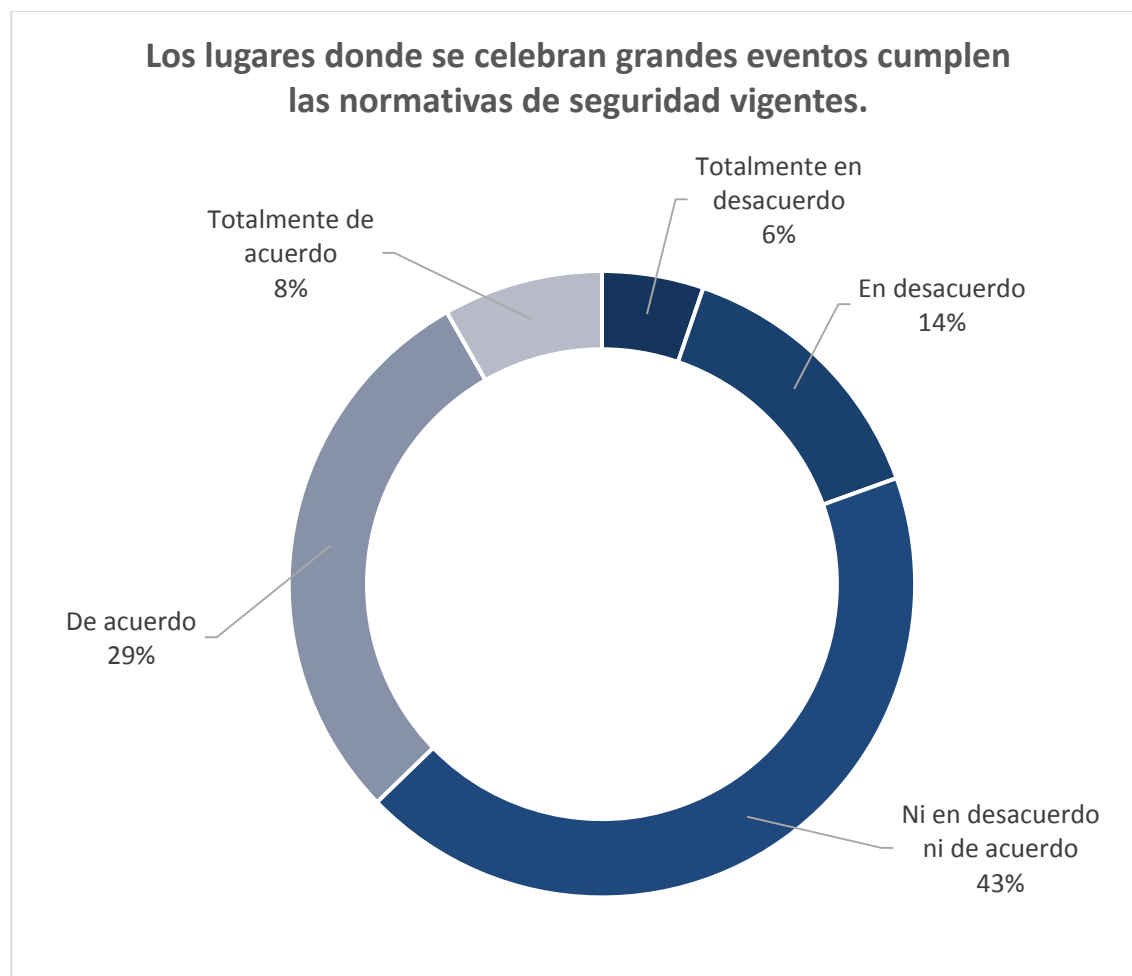
manifiesta estar de acuerdo. Un 12% considera que no está ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación, mientras que las respuestas que indican que no se está de acuerdo al considerar la seguridad como un valor para considerar la asistencia comprenden un 5% que manifiesta estar en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.



*Gráfico 19: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

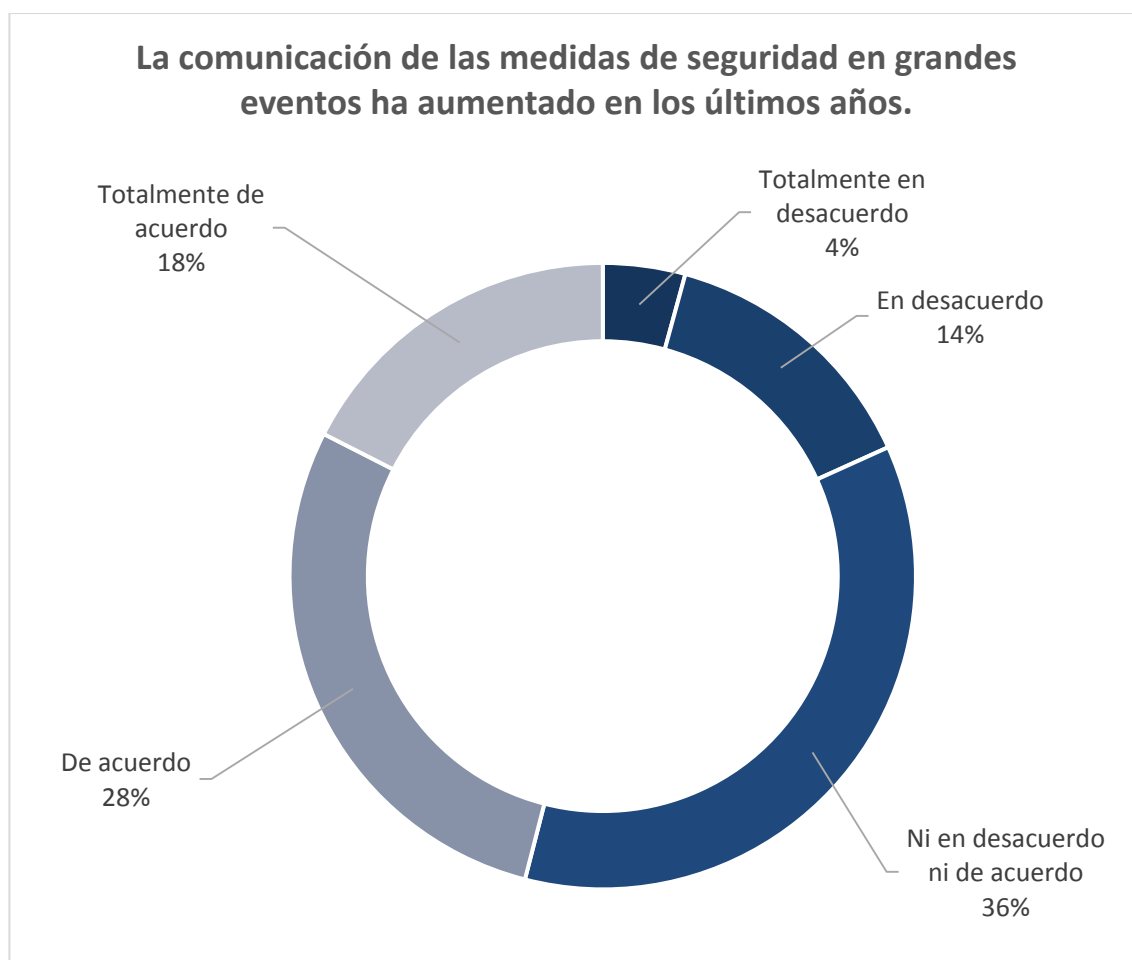
Sobre el incremento de medidas de seguridad en grandes eventos, la mayoría de respuestas se sitúan en el espectro que muestra su acuerdo sobre la afirmación, un 31% totalmente de acuerdo y un 44% de acuerdo.

Un 19% no se posiciona frente a la afirmación, mientras que un 4% está en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.



*Gráfico 20: Valoración sobre la afirmación referente al cumplimiento de la normativa de seguridad en lugares donde se celebran grandes eventos según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

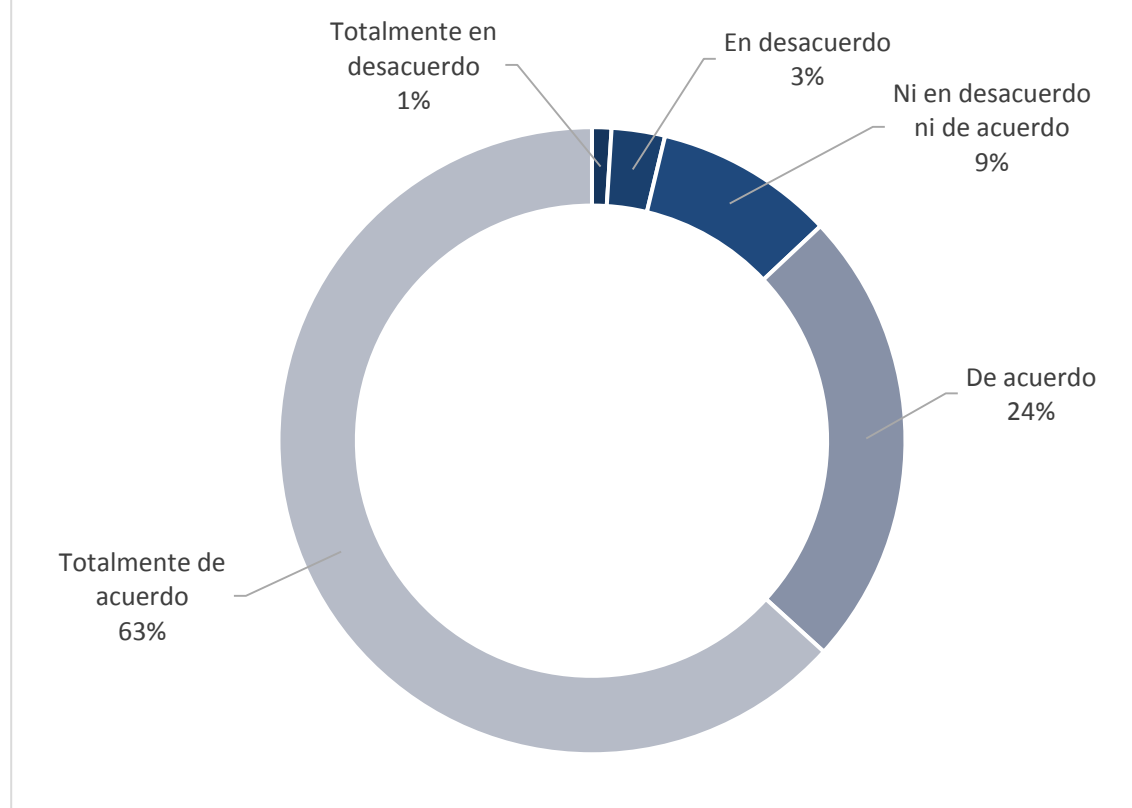
Los asistentes encuestados manifiestan diversidad de opiniones acerca del cumplimiento normativo a nivel de seguridad de los espacios en los que se celebran grandes eventos. En este caso, la mayoría (43%) no tiene un posicionamiento claro e indica no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo. Por su parte, un 37% manifiesta su concordancia con la afirmación (un 29% de acuerdo y un 8% totalmente de acuerdo), frente a las respuestas situadas en discrepancia con la afirmación que conforman el 20% restante (un 14% en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo).



*Gráfico 21: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

La respuesta mayoritaria de los asistentes a grandes eventos que han participado en la encuesta al solicitar el nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación que planteaba que la comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos había aumentado en los últimos ha sido no estar ni acuerdo ni en desacuerdo, en un 36% de los casos. Un 28% ha manifestado estar de acuerdo, seguido por un 18% que ha indicado estar totalmente de acuerdo. En el lado de los que discrepan con dicha afirmación, un 14% afirma estar en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo.

**Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad.**



*Gráfico 22: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Tal y como ocurre con la afirmación anterior, la valoración del grado de concordancia con la afirmación sobre la contribución de una mayor comunicación de la seguridad para un aumento de la sensación de seguridad en un gran evento es mayoritariamente positiva. Los valores son bastante parejos; un 63% afirma estar totalmente de acuerdo, seguido por un 24% que afirma estar de acuerdo. Los que no manifiestan un posicionamiento definido, se sitúan en un 9%, mientras que en el lado que discrepa con dicha afirmación está el 3% de los encuestados que indican estar en desacuerdo y un 1% que considera estar totalmente en desacuerdo.



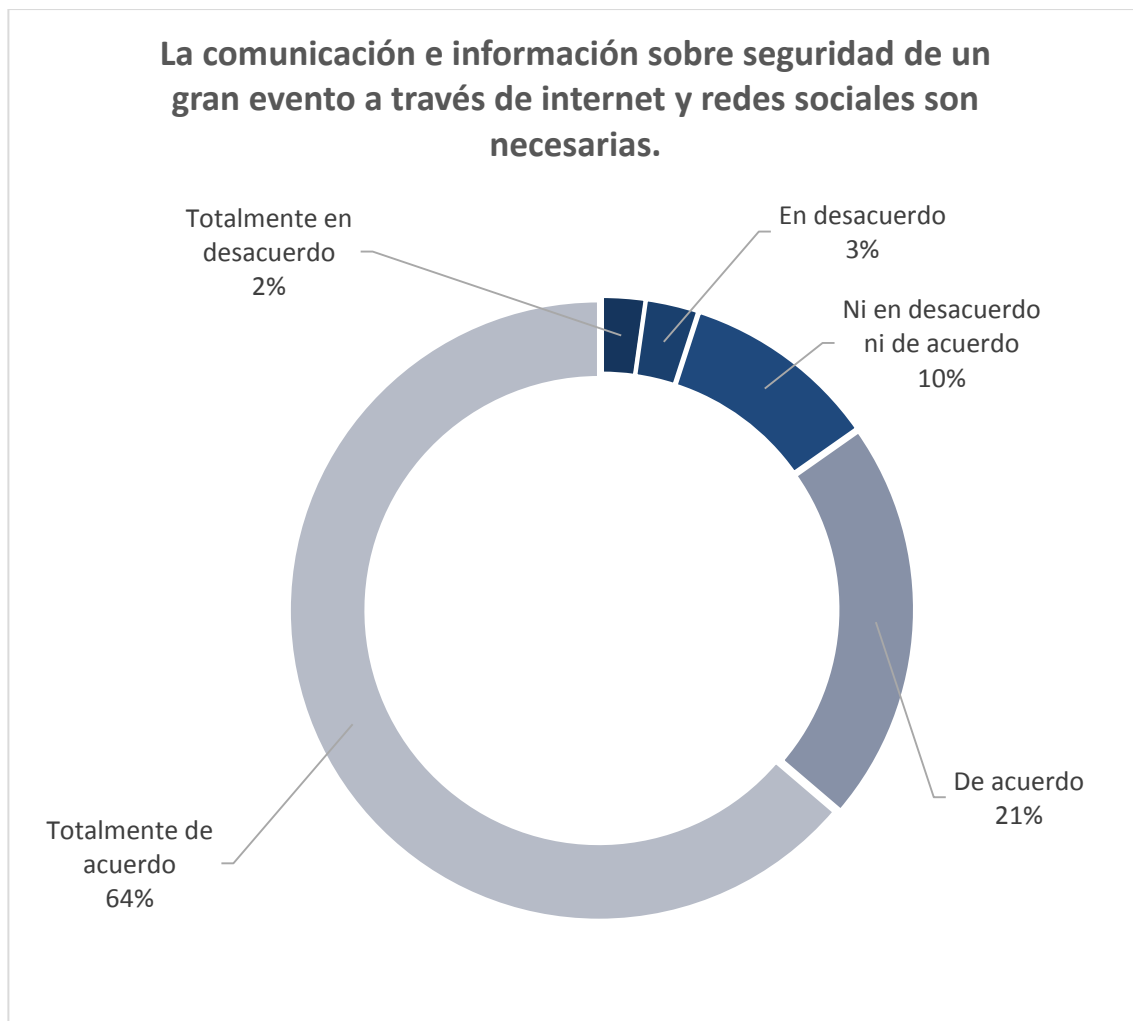


Gráfico 23: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al ser preguntados sobre la necesidad de información y comunicación relativa a la seguridad en un gran evento a través de internet y redes sociales, los asistentes manifiestan de forma clara y mayoritaria estar de totalmente de acuerdo en un 64% de los casos, a los que hay que añadir el 21% de los que afirman estar de acuerdo. Seguidamente, un 10% afirma no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo, mientras que solamente un 3% está en desacuerdo, seguido por el 2% de los encuestados que dice estar totalmente en desacuerdo con dicha necesidad de comunicar e informar a través de medios digitales sobre temas relativos a la seguridad de un gran evento.

## **4.2. Datos obtenidos de las entrevistas a expertos nacionales de seguridad en grandes eventos**

Para obtener datos que permitan analizar la opinión de expertos españoles sobre seguridad en grandes eventos se han realizado 25 entrevistas individuales cuyos resultados se muestran a continuación mediante gráficos, además de comentarios descriptivos sobre cada uno de los apartados. En alguno de los casos, las respuestas han sido agrupadas a fin de poder facilitar su análisis en conjunto.

Las entrevistas semiestructuradas realizadas han respetado el modelo planteado para la obtención de las respuestas de los expertos internacionales, centradas en los ejes temáticos de la comunicación, la seguridad, la normativa y la interrelación entre los organizadores mediante preguntas abiertas. De esta manera, la investigación permite poder realizar una comparativa de la situación entre la visión internacional y la visión nacional, para detectar zonas comunes o diferencias de valor frente a las materias y puntos sobre los que se han obtenido respuesta. Las preguntas realizadas han sido las siguientes:

- ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?
- ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?
- ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?
- ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?
- ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?
- ¿Cree que los organizadores de grandes eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?
- ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?

La última parte de la entrevista consistía en señalar la importancia concedida a diversos elementos vinculados con la seguridad de un gran evento y conocer su nivel de acuerdo o desacuerdo con algunas afirmaciones para disponer de su visión sobre diferentes aspectos.

Mediante la idéntica formulación, se pretende realizar un análisis comparativo entre los diferentes resultados categorizados obtenidos. Para cada una de las afirmaciones planteadas se solicitaba indicar el nivel de acuerdo o desacuerdo con las mismas, mediante el método de evaluaciones sumarias, en la que se debía señalar alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo. Las afirmaciones planteadas fueron las siguientes:

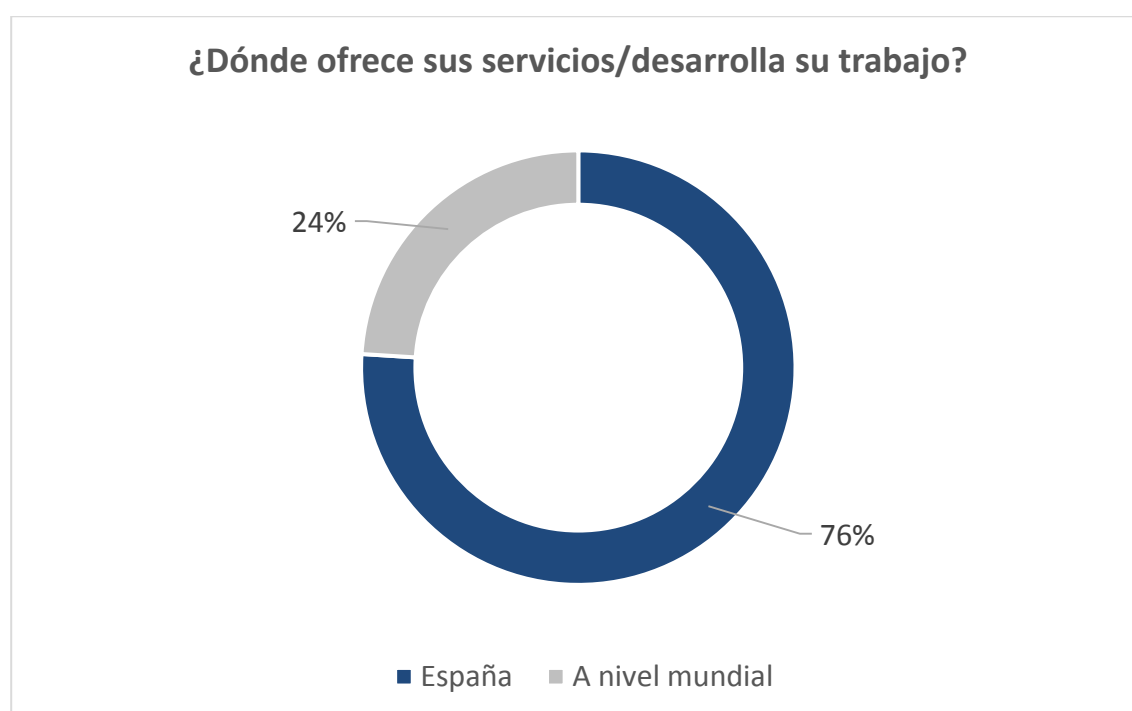
- La seguridad es un valor que tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento.
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años.
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes.
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años.
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad.
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias.

La última parte de la entrevista consistía en señalar la importancia concedida a diversos factores de la seguridad de un gran evento. Los entrevistados han respondido según la importancia que otorgaba a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante, a los siguientes elementos:

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior.
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior.
- Presencia de personal de seguridad privada.
- Controles de accesos ordenados.
- Presencia de asistencia sanitaria.
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.).

- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.).
- Medios de transporte y movilidad del entorno.
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento.
- La reputación del organizador del evento.
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.).
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales.

A continuación se muestran los datos obtenidos para cada uno de los apartados de la encuesta mencionados previamente.



*Gráfico 24: Lugar donde ofrecen los servicios o desarrollan sus funciones los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

La mayoría de los expertos nacionales entrevistados desarrollan su trabajo en España, un 76%. Por su parte, el 24% restante indica que además de en España, también realizan o han realizado funciones vinculadas con la seguridad en grandes eventos a nivel mundial.

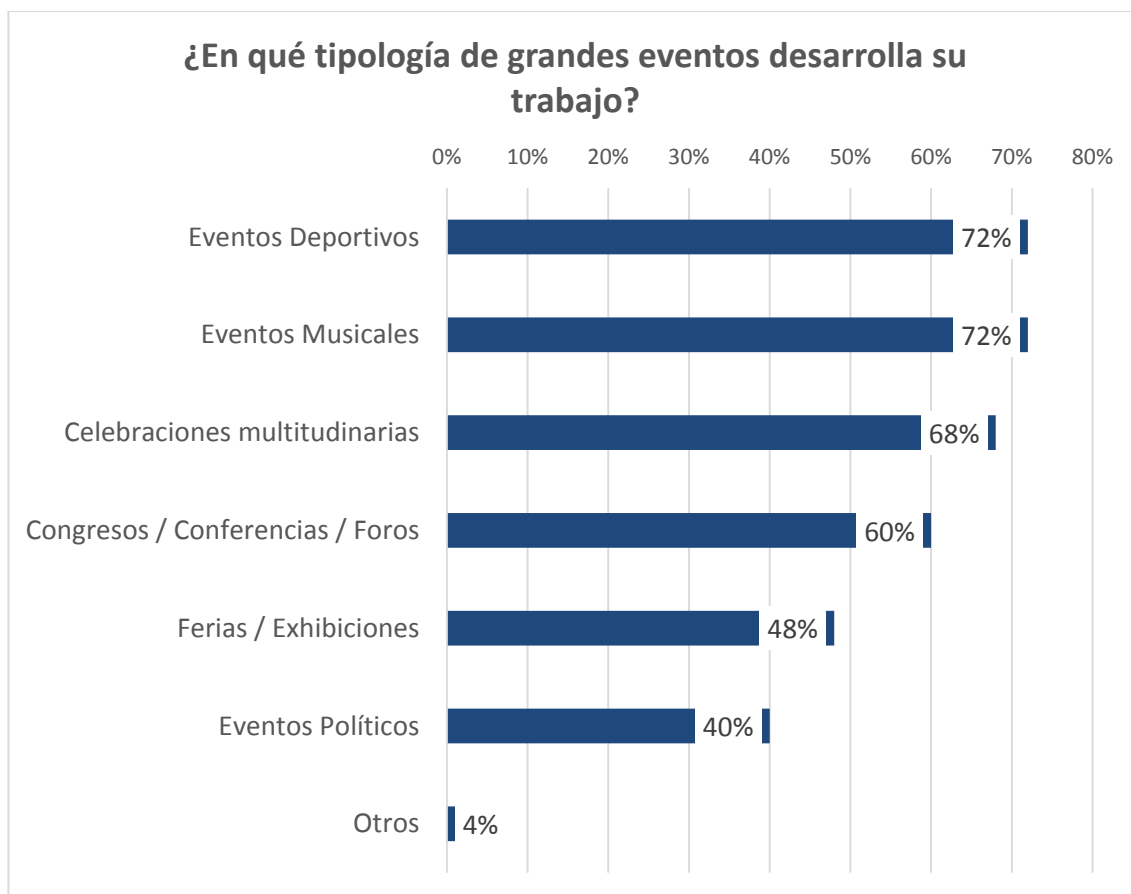


Gráfico 25: Tipología de grandes eventos en los que desarrollan sus funciones los expertos nacionales entrevistados.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

El 72% de los entrevistados nacionales afirman desarrollar sus funciones en eventos deportivos y, en el mismo número, en eventos musicales.

De manera destacada, los expertos nacionales señalan que participan en un 68% de los casos en grandes eventos como son las celebraciones multitudinarias de distinta índole como pudieran ser festividades, conmemoraciones, etc. y que no quedan enmarcadas dentro de las otras tipologías de grandes eventos.

Cerca de la mitad de los expertos nacionales en seguridad de grandes eventos entrevistados han indicado que trabajan para grandes eventos como ferias y exhibiciones (48%). Por su parte, un 40% señalan que trabajan o han trabajado en el contexto de la seguridad de eventos políticos. Un 4% de los entrevistados nacionales apunta también a otras tipologías.

### ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

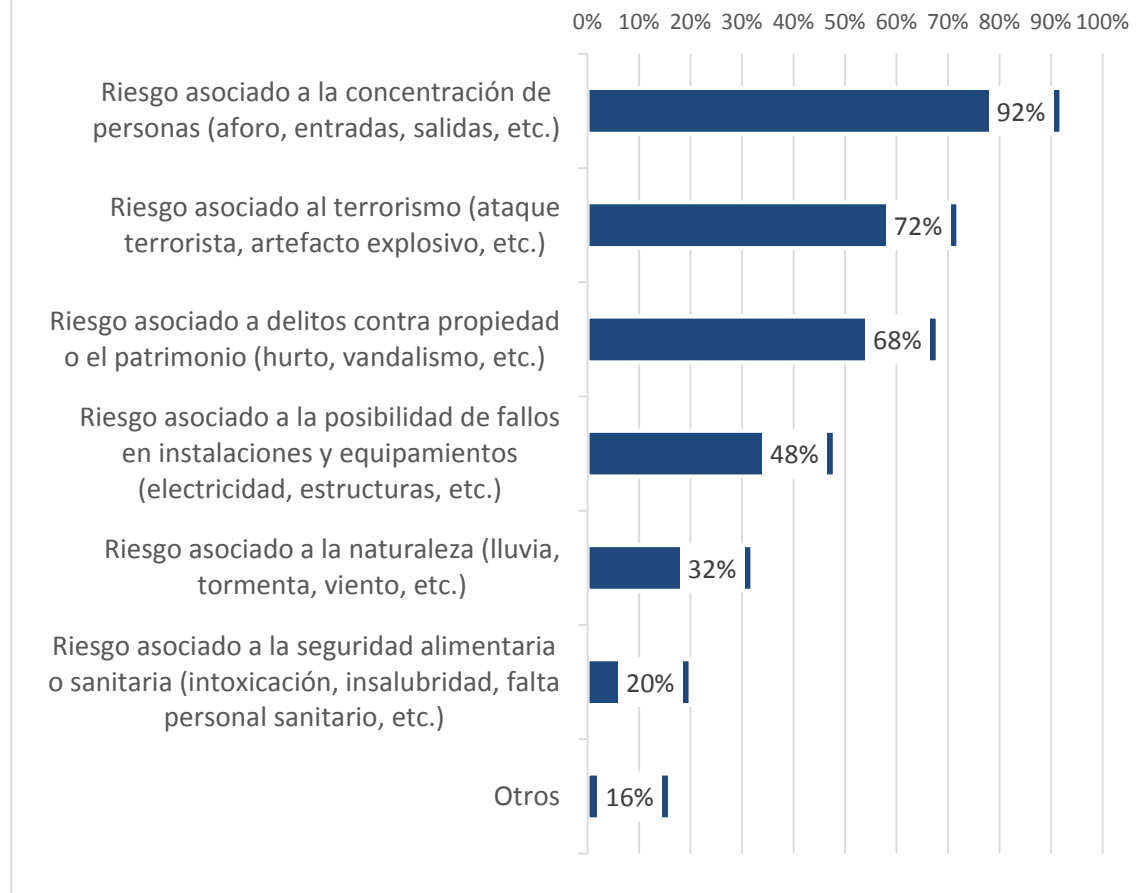
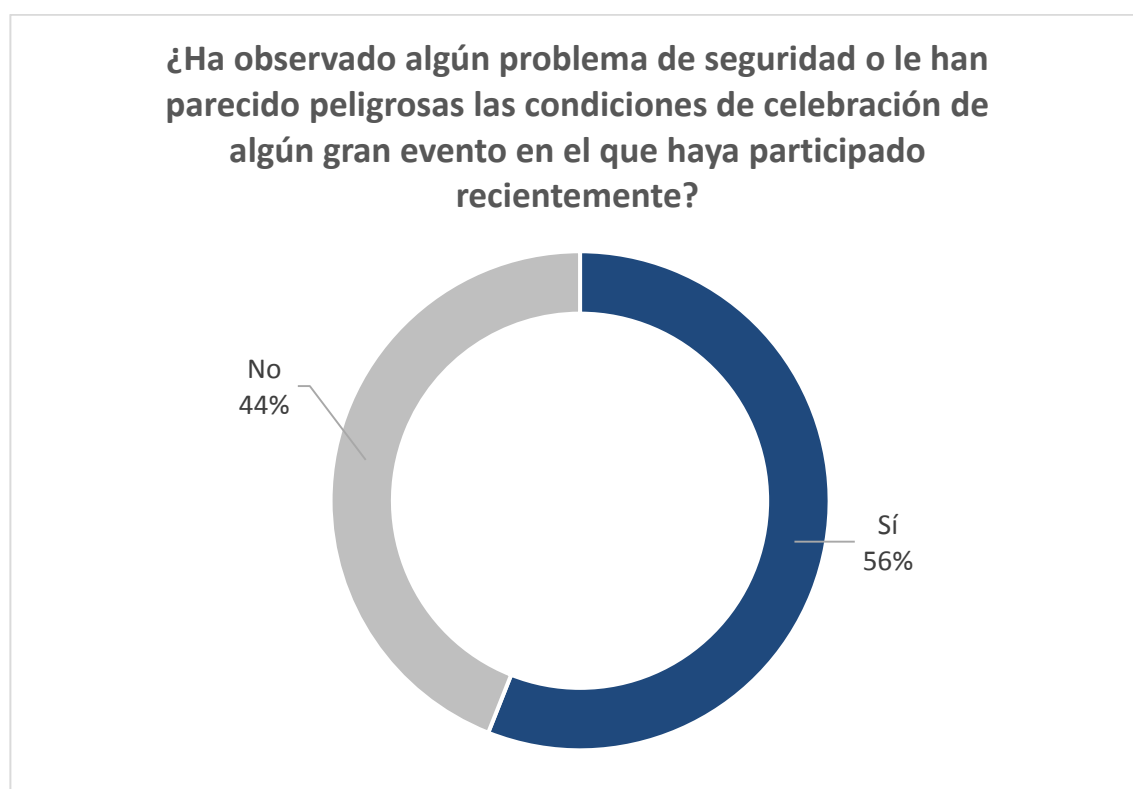


Gráfico 26: Principales riesgos en grandes eventos observados por los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

De manera mayoritaria, los entrevistados nacionales coinciden en su práctica totalidad en señalar los riesgos asociados a la propia concentración de personas como la tipología más observada en los grandes eventos en los que han participado, siendo identificado por un 92% de los entrevistados. El terrorismo, con un 72% de los entrevistados afirmando su identificación, es el segundo de los riesgos según su afirmación cuantitativa. Los delitos contra la propiedad o el patrimonio, es decir, casos de hurtos, robos o vandalismo han sido señalados por un 68% de los entrevistados.

Cerca de la mitad de los entrevistados, un 48%, ha indicado que los riesgos asociados a los fallos de las instalaciones y los equipamientos de los espacios donde se desarrollan los grandes eventos han estado presentes en grandes eventos en los que han formado

parte. Por otro lado, el riesgo asociado a elementos de la naturaleza ha sido señalado por un 32% de los expertos nacionales, mientras que los riesgos vinculados a la seguridad alimentaria o sanitaria han sido identificados por un 20%. En un 16% de las entrevistas se señalan otros riesgos que los expertos nacionales no enmarcan en ninguna de las tipologías anteriores como son la violencia sexual, la posibilidad de conflictos entre los participantes, la falta de formación del personal o riesgos asociados al material base del espectáculo.



*Gráfico 27: Porcentaje de observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos participados, según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Al ser cuestionados acerca de la observación de un problema de seguridad o sobre la detección de condiciones peligrosas para el desarrollo de un gran eventos del que han formado parte, los expertos nacionales entrevistados responden afirmativamente en un 56% de los casos, mientras que el 44% restante niega la observación de dichas problemáticas en los eventos en los que ha participado recientemente.

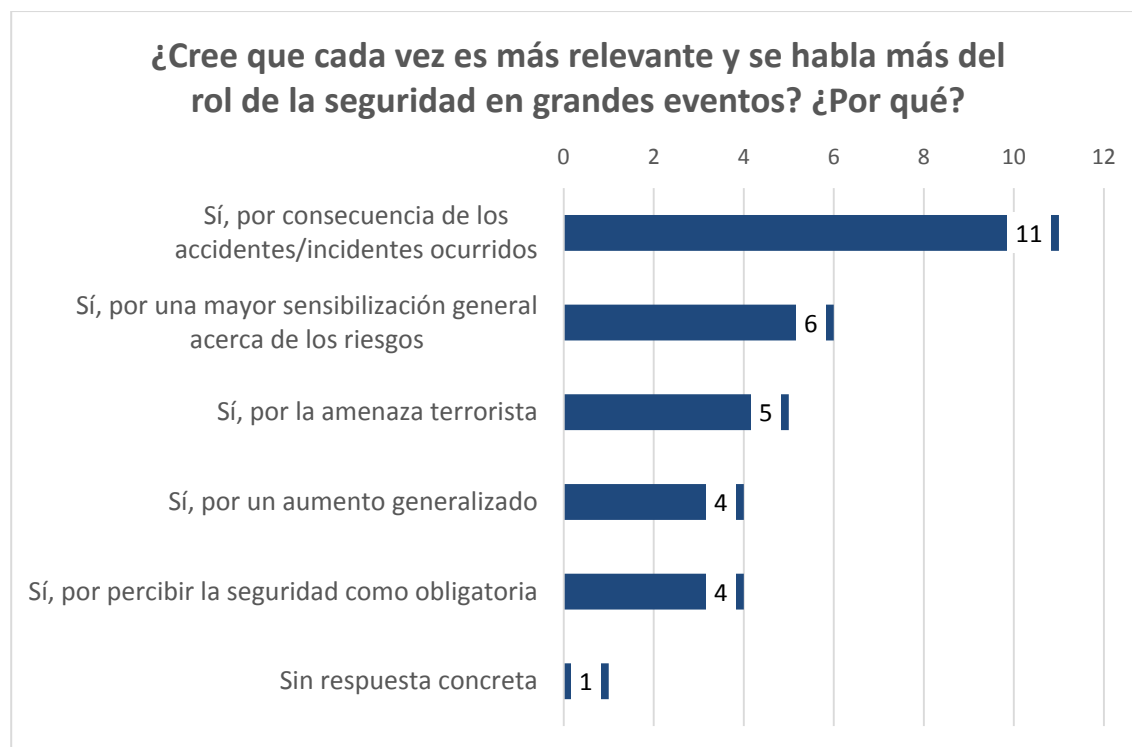


Gráfico 28: Relevancia del rol actual de la seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Todos los expertos nacionales entrevistados consideran que, como consecuencia de diferentes factores, el rol de la seguridad en los mismos es más relevante y hace que se hable más de ella. Los accidentes e incidentes de seguridad ocurridos en grandes eventos anteriormente han sido la principal causa de este hecho, siendo esta respuesta proporcionada por 11 de los 25 entrevistados y, entre sus respuestas literales, algunos hacen mención a la tragedia ocurrida en el Pabellón Madrid Arena durante la celebración de Halloween en 2012 y mientras tenía lugar la actuación del DJ Steve Aoki que acabaría con la muerte de cinco jóvenes asistentes. “A raíz del caso Madrid Arena se ha tomado conciencia de la responsabilidad en que se puede incurrir en caso de negligencias” (E12), señala un entrevistado, mientras que otro entrevistado realiza una lectura de las consecuencias de dicha tragedia: “lamentablemente el Madrid Arena, supuso un antes y un después (...) creo que ‘esos y esas mártires’ perdieron su vida, salvando a muchas más a la hora de planificación y ejecución de este tipo de actos” (E21). De manera más genérica también apuntan que los incidentes ocurridos “han propiciado la elevación y la necesidad de tener en consideración las pautas de actuación de esta disciplina” (E19), en referencia a la seguridad.



Una mayor sensibilización de carácter general acerca de los riesgos asociados a los grandes eventos es identificado como factor que aumenta la relevancia de la seguridad por parte de 6 de los entrevistados. Los expertos nacionales señalan que observan “un aumento de la concienciación de la seguridad dentro de los eventos, pero falta mucho para que sea una realidad total” (E6). Algunos se refieren a la sociedad como impulsora de ese aumento de la seguridad, mencionando directamente la presión social como motor de ese auge, dado que, señala uno de ellos, “nuestra sociedad es, cada día, más consciente de los peligros que pueden generarse en el entorno” (E20). Este hecho, puede ir asociado a un cambio en un público más sensibilizado que “es en general más receptivo a las indicaciones/normativa de seguridad e incluso llega a exigir estas medidas” (E23).

Los expertos nacionales en seguridad de grandes eventos hacen referencia a la amenaza terrorista como factor que ha hecho que se hable más y crezca el rol de la seguridad (5). Un experto nacional señala, de manera directa, que “ha cobrado importancia desde que organizadores y asistentes tienen conciencia que pueden ser víctimas de un atentado” (E15), siendo también apuntado por otro experto el actual nivel de alerta antiterrorista en España, situado en 4 de una escala de 5, significando riesgo alto.

Entre el resto de respuestas, 4 apuntan a un aumento generalizado de la seguridad en la sociedad y otros 4 señalan el aumento perceptivo de la seguridad como un elemento obligatorio, lo que ha conllevado un mayor peso del rol de la misma. Un entrevistado no señala ninguna respuesta concreta sobre esta pregunta.

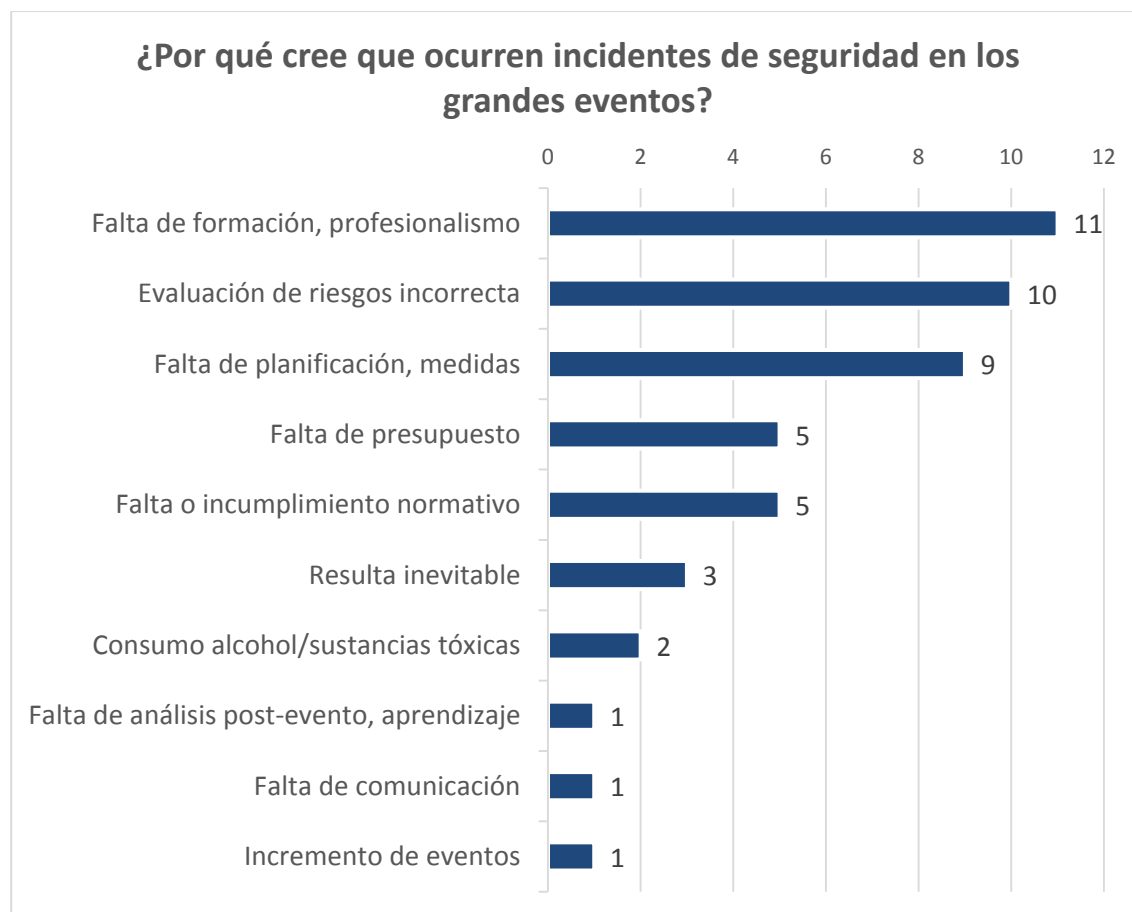


Gráfico 29: Causas de incidentes de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Entre las causas que consideran los expertos nacionales en seguridad que provocan incidentes de seguridad en grandes eventos, destacan tres que han sido señaladas mayoritariamente: la falta de formación/profesionalidad (11), la incorrecta evaluación de riesgos (10) y la falta de planificación/medidas de seguridad (9).

Al respecto de la falta de formación, los respondientes afirman que el personal, en algunos casos, es inadecuado por estar mal instruido, desconocer materias como la cardioprotección, la desidia o dejadez, la falta de conocimiento legal, la falta de cualificación y personal especializado, la falta de supervisión no disponer de formación explícita del evento o no realizar prácticas de simulacro in situ. En este sentido, un entrevistado afirma que “la formación del personal que es escasa en tareas de emergencia y evacuación, puede ser un cúmulo de circunstancias muy negativas en caso de siniestro” (E10).

Sobre la correcta evaluación de riesgos, algunos de los entrevistados apuntan a las dificultades con las que se pueden encontrar a la hora de realizarla de la manera adecuada como el correcto conocimiento del recinto donde se va a celebrar el evento o la dificultad de verificar esa propia previsión de riesgos entre las partes. Por su parte, y en cierta manera vinculada a los dos puntos anteriores, en tercer lugar, se situaría la mala planificación y el correspondiente despliegue de medidas de seguridad. Los expertos nacionales responden que esa planificación y el diseño de los recursos para hacer frente a las incidencias, son en muchos casos, por su incorrecta gestión, causa de los incidentes de seguridad y, en algún caso, lo vinculan a la falta de tiempo para realizar una correcta planificación de los mismos.

La falta de presupuesto o los motivos económicos son una causa identificada por 5 de los 25 entrevistados, indicando que en algunos casos falta dicho presupuesto llegando a existir “intereses económicos por encima de cumplir la ley” (E21) o bien que “la partida de seguridad suele ser la primera a la que se le aplican recortes cuando hace falta y donde más cuesta justificar ampliación de presupuesto” (E18). El mismo número de entrevistados (5) señala la falta de cumplimiento normativo como causa de incidentes de seguridad en eventos.

En sus respuestas, 4 de los entrevistados apuntan a la inevitabilidad de la ocurrencia de incidentes de seguridad en grandes eventos afirmando, por ejemplo, que “el accidente o incidente es algo inherente al ser humano y sus actividades y/o situaciones” (E4) o la existencia de imponderables.

Entre el resto de posibles causas se sitúan el consumo de alcohol u otras sustancias tóxicas (2), la falta de análisis post-evento (1), la falta de comunicación (1) y el aumento del número de eventos que se celebran (1).



*Gráfico 30: Factores que definen la seguridad adecuada para un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los expertos nacionales ofrecen una amplia variedad de respuestas al ser cuestionados acerca del factor más determinante a la hora de establecer la definición de la seguridad más adecuada para un gran evento. El factor más señalado es el público y su comportamiento, apuntado por 10 de los entrevistados. Algunos señalan directamente a temas de aforo, perfil del asistente o el análisis de los colectivos coincidentes en el mismo espacio, como los factores más importantes para definir el marco de la seguridad de un gran evento.

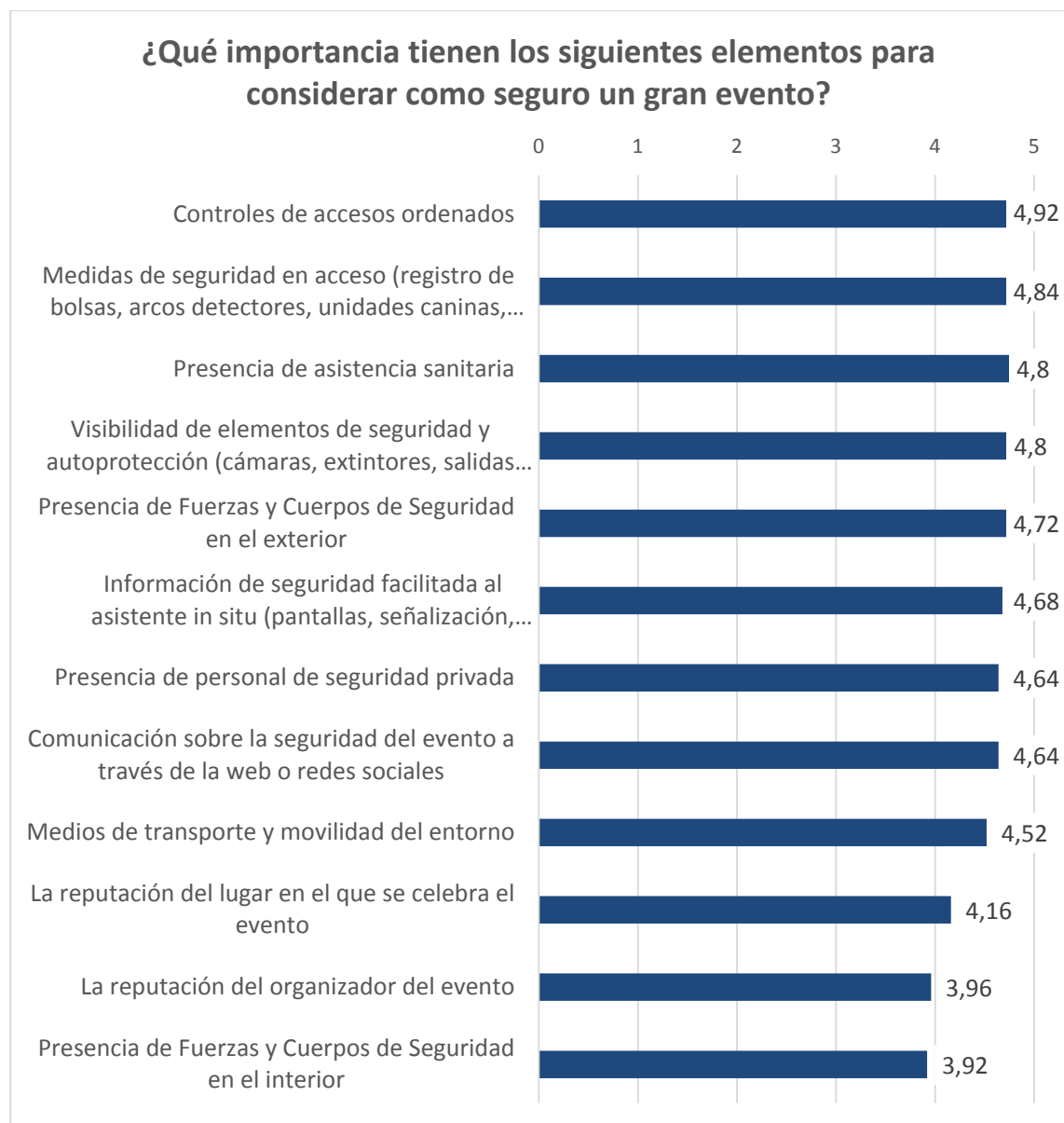
Seguidamente, la planificación y el diseño de medidas son el segundo factor más determinante señalado por los expertos, con un total de 7 expertos nacionales haciendo mención de él. Uno de ellos menciona “la planificación basada en la información interdepartamental, capacidad de adaptarse a cambios y situaciones no esperadas” (E18),

mientras que otro refiere a la importancia de las reuniones entre organizadores y responsables de seguridad, anotando que “si esas reuniones son constructivas y persiguen objetivos comunes podrán ponerse en marcha acciones de distinta índole para minimizar situaciones de riesgo” (E24). Un experto matiza aportando mayor concreción sobre este factor que debe englobar elementos como “control de puertas, control de aforos, revisión de salidas de emergencias, revisión vías de evacuación y control de flujos de evacuados por cada puerta y un largo etcétera” (E7).

La evaluación y el análisis de riesgos (4) es otro de los factores que apuntan los expertos nacionales, seguido por la propia ubicación del evento (3) y la tipología del evento (3). Sobre el emplazamiento del gran evento, un entrevistado ofrece una opinión que define el porqué del relieve de dicho factor ya que sirve “para identificar las necesidades de transporte, desplazamiento, evacuación, transportes públicos, edificios contiguos, existencia de metro/parkings cerca, etc., elementos que han de servir para poder evaluar la capacidad de absorción de público, y en especial de intervención de los equipos de emergencia en todo momento”(E19).

Por su parte, 2 de los expertos nacionales entrevistados señalan la climatología como factor determinante, así como el personal y los recursos de seguridad a disposición (2) y la relación y comunicación entre las partes interesadas (2).

Señalados cada uno de estos factores por 1 experto nacional en seguridad, estarían el presupuesto, la normativa, la relevancia otorgada a la seguridad y la venta de alcohol.



*Gráfico 31: Importancia de diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los expertos nacionales en seguridad en grandes eventos han sido cuestionados acerca de una serie de factores o elementos relevantes para la consideración de la seguridad de un gran evento, debiendo responder específicamente en base a la importancia que otorgaba a cada uno de los factores, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante. A excepción de solo dos elementos que no lo hacen por décimas, hay destacar que, en el resto de los casos, la valoración promedio se ha situado entre importante y muy importante.

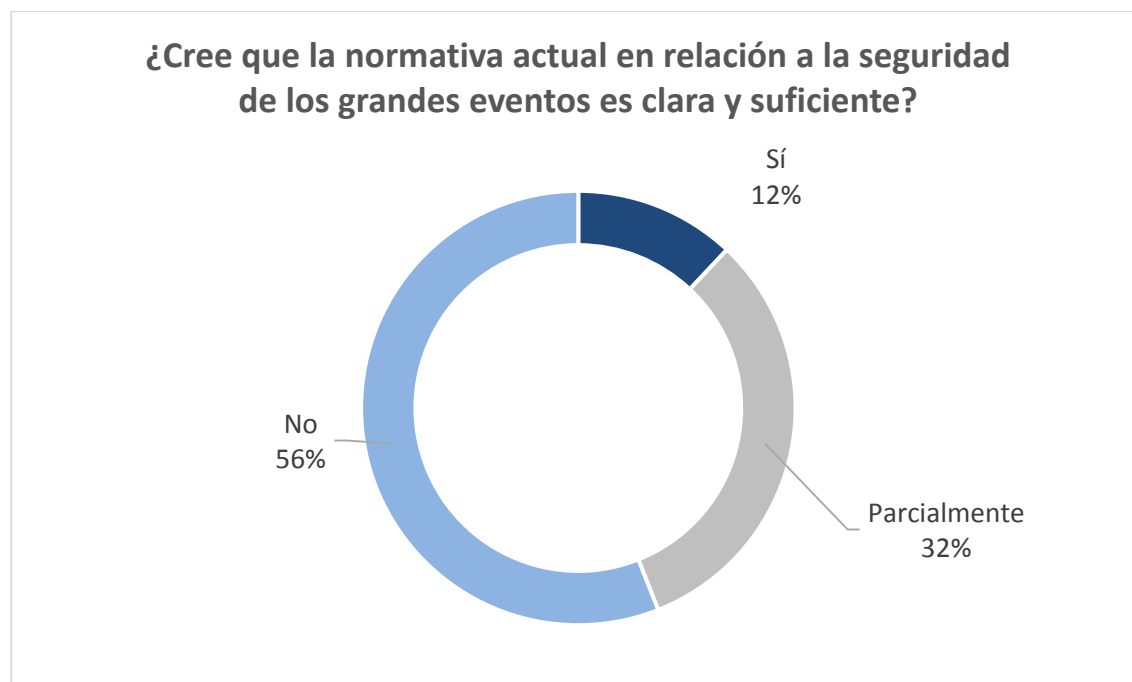
El elemento más destacado para la consideración de la seguridad de un gran evento es, con un 4,92 de media, la existencia de controles de acceso ordenados. En segundo lugar, y también vinculado a la fase de acceso al evento, estarían las medidas de seguridad en accesos tales como la presencia de arcos detectores de metales, registros, unidades caninas, etc. que reciben una valoración de 4,84 en promedio.

Con una respuesta con un valor promedio de 4,8 se sitúan la presencia de componentes del dispositivo sanitario en el evento y la visibilidad de elementos de autoprotección y seguridad en las instalaciones o entorno en el que se celebra el gran evento.

La presencia de fuerzas y cuerpos de seguridad en los exteriores del emplazamiento donde acontece el evento es valorada con un 4,72. En contrapartida, la presencia de las fuerzas del orden en el interior del recinto o emplazamiento del gran evento es considerada como menos relevante a la hora de considerar un evento como seguro y es el factor que recibe una menor valoración promedio, un 3,92. Si analizamos la valoración que recibe la seguridad privada vemos que se sitúa en un 4,64 por parte de los expertos nacionales que han participado en la investigación.

La información sobre seguridad proporcionada in situ al asistente a través de diferentes medios o soportes es valorada con un 4,68, mientras que la comunicación a través de internet y redes sociales también recibe una valoración similar, un 4,64.

La movilidad y el transporte relacionados con un gran evento se sitúan en un 4,52. Los dos factores relacionados con la reputación se sitúan entre los tres factores menos valorados; en concreto, la reputación del lugar o recinto donde se desarrolla el gran evento recibe un 4,16 mientras que la reputación del organizador del evento obtiene un 3,96 de valoración promedio.



*Gráfico 32: Respuesta sobre la claridad y suficiencia de la normativa de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Tan solo un 12% de los expertos nacionales que han participado en la investigación responden afirmativamente al ser consultados acerca de la claridad y suficiencia normativa en materia de seguridad en grandes eventos. Por otra parte, la respuesta mayoritaria es negativa, alcanzando un 56%.

Entre los que señalan que no es clara ni suficiente, varios entrevistados apuntan al hecho de la dispersión normativa –algunos apuntan directamente al impacto generado por las diferencias normativas entre comunidades autónomas o incluso al carácter municipal de alguna norma– y a una falta de orden y carencia de un carácter multidisciplinar que incluya todos los agentes vinculados con la seguridad, protección y prevención. Un par de entrevistados señalan el carácter obsoleto de alguna parte de la normativa, en concreto la relacionada con la seguridad privada dado que se fundamenta en el actual Reglamento de Seguridad Privada que data de 1994, con la mirada puesta en un futuro nuevo reglamento que incluya regulación sobre eventos.

Un 32% de los expertos nacionales considera que solo es clara y suficiente en algunos aspectos o con alcance acotado. En este sentido, además del ya mencionado hecho de las diferencias entre comunidades autónomas o ayuntamientos (algunos destacan que algunas comunidades autónomas tienen un mayor desarrollo normativo), se señala que



hay ciertos campos en el que es suficiente como en el ámbito de la regulación de eventos deportivos como el fútbol, aunque con necesidad de adaptación a nuevos desarrollos como la venta on-line de entradas o el control biométrico en los acceso, por ejemplo. Otro entrevistado señala la carencia de desarrollo en grandes eventos desarrollados al aire libre como los festivales frente a, por ejemplo, la normativa dirigida a espacios cerrados donde se celebran eventos públicos.

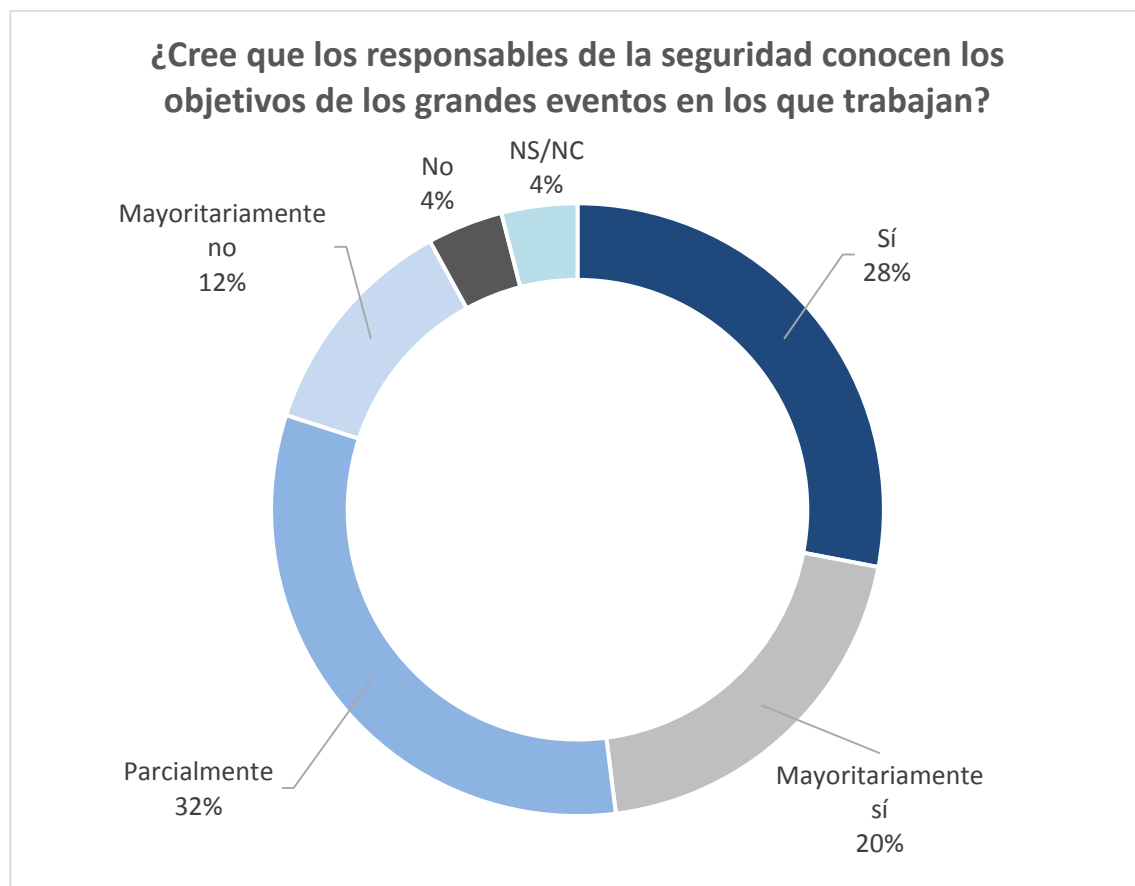


Gráfico 33: Conocimiento de los objetivos de los eventos por parte de los responsables de seguridad, según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Para la correcta gestión integral de un gran evento, resulta también relevante el conocimiento por parte de los responsables de seguridad de los objetivos propios del evento, más allá de los objetivos propios de la seguridad. En este caso, al ser cuestionados acerca del conocimiento de dichos objetivos por su parte, responden afirmativamente en un 28% de los casos y en un 20% que mayoritariamente así es.

Un 32% considera que dicho conocimiento es parcial. Entre las respuestas, algunos entrevistados afirman que en los casos en que existe una figura designada para gestionar

la seguridad sí es así, pero que en algunas ocasiones ese responsable lo es de otras funciones por lo que no alcanza al total conocimiento de los objetivos. En referencia a la gestión de la emergencia, también se indica que los objetivos de los grandes eventos a veces quedan marcados en planes pero no llegan a todo el personal operativo el día del evento, pudiendo ocasionar desorden. Otro entrevistado señala la importancia de la formación previa antes de empezar el evento.

Entre las respuestas negativas, un 12% considera que mayoritariamente no se conocen y un 4% responde directamente que no se conocen. Un entrevistado no ofrece respuesta ante dicha cuestión en la entrevista.

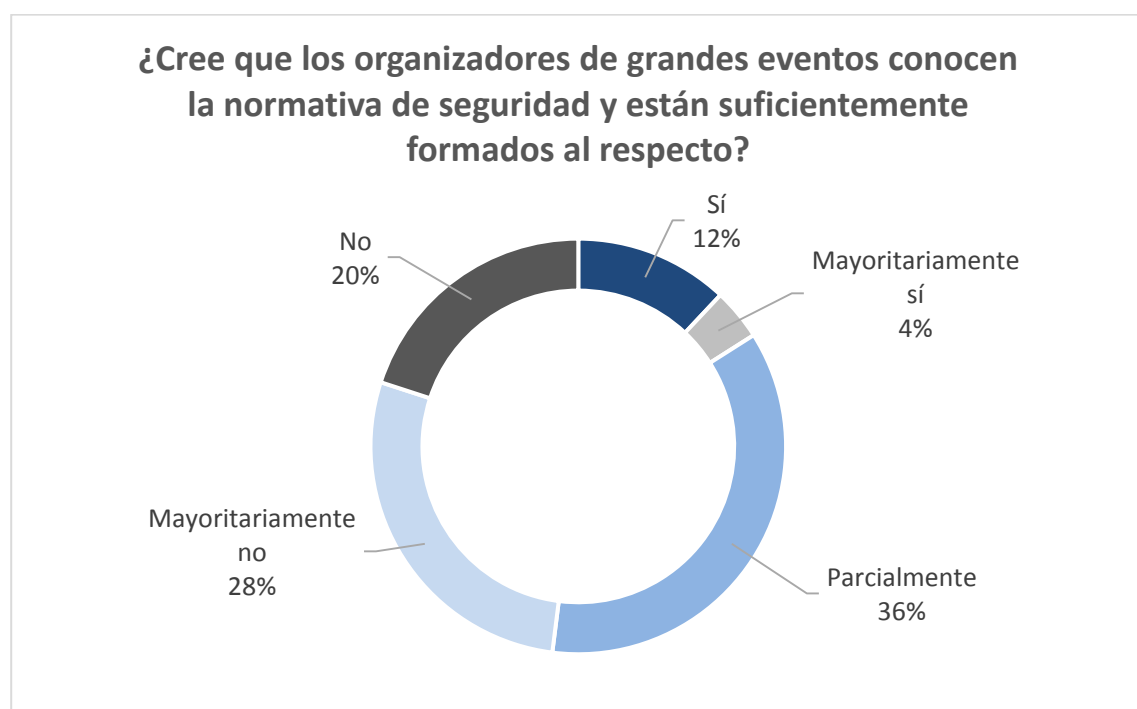


Gráfico 34: Conocimiento de la normativa y formación de los organizadores de grandes eventos en seguridad según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

El conocimiento normativo en materia de seguridad por parte de los organizadores de grandes eventos según la visión de los expertos nacionales en seguridad refleja bastante disparidad de opiniones. En un 12% de los casos, los expertos nacionales entrevistados consideran que sí conocen la normativa y están formados al respecto y en un 4% creen que mayoritariamente sí lo están.

De las entrevistas se puede apreciar que un 36% de los entrevistados consideran que los organizadores de grandes eventos solo están formados o conocen la normativa de

manera parcial. Algunas de las respuestas señalan la progresiva adquisición de más responsabilidades por parte de los organizadores, una mejoría respecto a situaciones previas, e incluso se señalan diferencias entre organizadores que desarrollan sus eventos en grandes ciudades y algunos celebrados en otras de menor rango donde se indica que los organizadores son “más reticentes a implementar medidas de seguridad, entre otros por aquello del que nunca pasa nada” (E14). En otro caso, también se apunta a esa evolución positiva en algunos casos, pero apuntando la carencia por parte de algunos de los organizadores “de la formación propia o externalizada necesaria para ser conscientes de la responsabilidad que conlleva sus decisiones” (E17).

Un 28% de los entrevistados considera que mayoritariamente los organizadores no cuentan con esa formación o conocimiento normativo. En estos casos, algunos señalan la dificultad para la sensibilización por parte de los organizadores, lo que lleva a no contar con determinados medios. Uno de los entrevistados llega a señalar que “hay organizadores que no realizan una planificación de riesgos previsible, poniendo en riesgo a asistentes y participantes” (E24).

Finalmente, un 20% de los expertos nacionales entrevistados considera que los organizadores de grandes eventos no están preparados ni son conscientes de las necesidades y obligaciones a nivel de seguridad. Esa falta de conocimiento normativo puede derivar en un elemento que complica la gestión y la interlocución con los responsables de seguridad “ya que ellos no son especialistas en seguridad y ven como un problema que les planteen algunas cuestiones, que para ellos son esenciales en su evento para atraer a más público, pueden ser una amenaza” (E15). En otros casos, esa falta de conocimiento se suple directamente con la contratación de un especialista sobre el que se deriva dicha gestión directamente, pero no siempre ocurre así, tal y como señala otro entrevistado cuando apunta que “en casos contados se contrata a un profesional de la seguridad privada, como es la figura del director de seguridad, la cual tampoco es exigencia legal en muchos casos” (E21).



Gráfico 35: Respuesta sobre la comunicación entre la organización y la seguridad de un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

La totalidad de los expertos nacionales entrevistados consideran que es necesaria una mejor comunicación entre los organizadores y los encargados de la seguridad de un gran evento, un 96% de manera general, mientras que un 4% señala que es necesaria mejorarla en alguna de las fases del evento, en concreto en la fase de planificación.

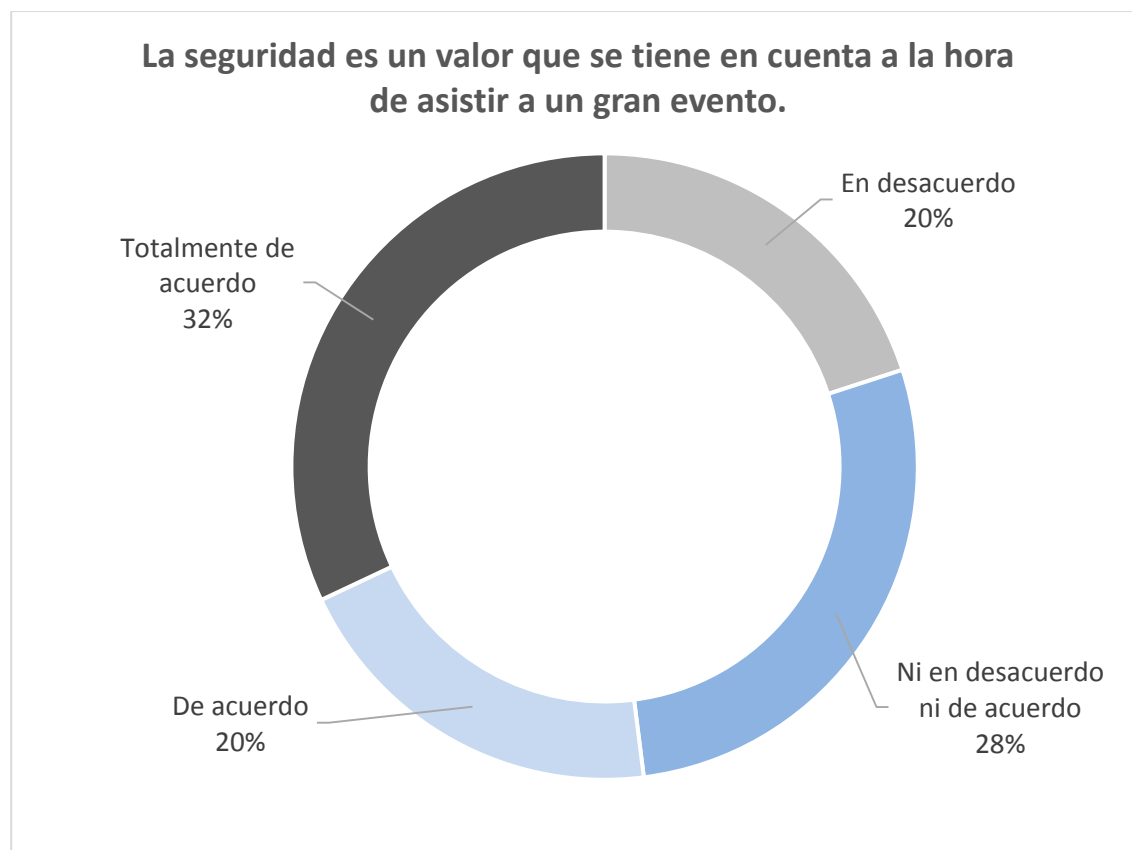
Para muchos de los entrevistados, esa comunicación mejorada permitiría dotar de mayor seguridad al evento, al existir un mejor intercambio de información. La comunicación resulta, según un entrevistado, fundamental para “una coordinación plena entre director de seguridad, promotor y seguridad pública, redactar un plan de seguridad específico y realizar las reuniones de coordinación previas a los eventos para realizar un análisis de riesgos y de medidas concretas de manera conjunta” (E10), mientras que otro experto apunta a la necesidad de la existencia de un “auténtico *feedback*, siendo necesario mejorar en la comunicación como herramienta importante para informar al gran público” (E3). Ese auténtico *feedback* es necesario para que el alcance sea más amplio ya que hay informaciones que no llegan a proporcionarse a toda la organización “pues se determina por parte del personal del evento que no es importante, cosa totalmente errónea, pues

estas actuaciones no trasladadas pueden generar algún tipo de riesgo o problemática para ediciones futuras” (E19).

Un experto nacional apunta claramente a la comunicación como factor clave de un acontecimiento: “el éxito del evento radica en esta comunicación, la seguridad debe tener toda la información para poder gestionar los riesgos a los que va asociado, si esta información no llega, se complica todo, obliga a improvisar” (E18). La comunicación entre organizador y personal de seguridad aporta sinergia por lo que señalan que si no existe “debe generarse, si todas las partes que participan disponen de la misma (toda) información las posibilidades de un error de planificación se reducen” (E23).

También se refieren a un posible cambio de la percepción de la seguridad si mejora la comunicación entre las partes: “hay que poder explicar al organizador por qué se adoptan determinadas medidas que a él le pueden parecer impopulares o costosas para su evento” (E15).

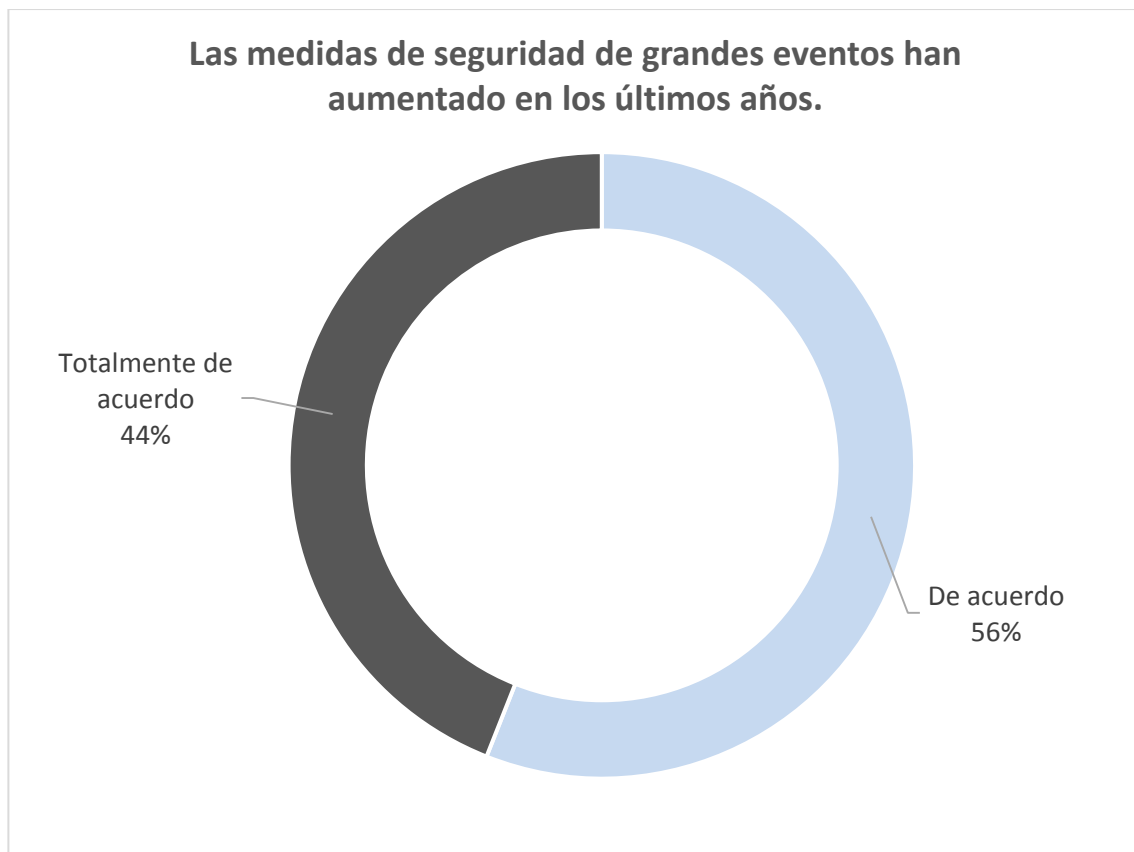
En resumen, según respuesta de uno de los expertos nacionales, esa comunicación mejorada es indispensable para “poder buscar soluciones y propuestas conjuntas que ayuden a una planificación acorde a los objetivos del evento y su prevención de incidentes/accidentes” (E24).



*Gráfico 36: Valoración sobre la afirmación que identifica la seguridad como valor al asistir a un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

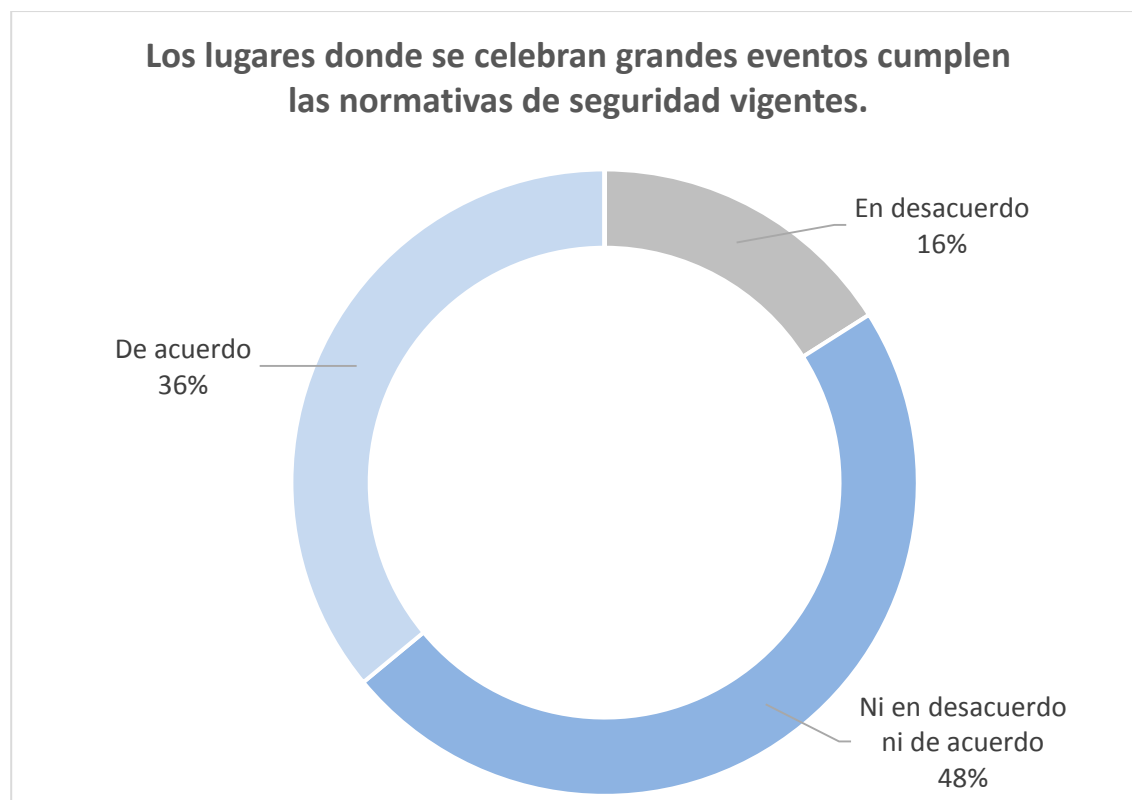
Los entrevistados nacionales también fueron cuestionados acerca de una serie de afirmaciones sobre las que debían responder su nivel de acuerdo o desacuerdo. En este caso, se recurrió a la utilizar una escala de Likert y los participantes debían responder específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo, indicando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

La primera afirmación formulada hace referencia a la seguridad como valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento. Un 32% de los expertos nacionales en seguridad afirman estar totalmente de acuerdo con la mencionada afirmación, mientras que un 20% dice estar simplemente de acuerdo. No precisan un posicionamiento claro un 28% de los participantes en la investigación y señalan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por último, un 20% de los expertos nacionales no están de acuerdo con afirmar que la seguridad sea un valor que se tiene en consideración para asistir a un gran evento.



*Gráfico 37: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

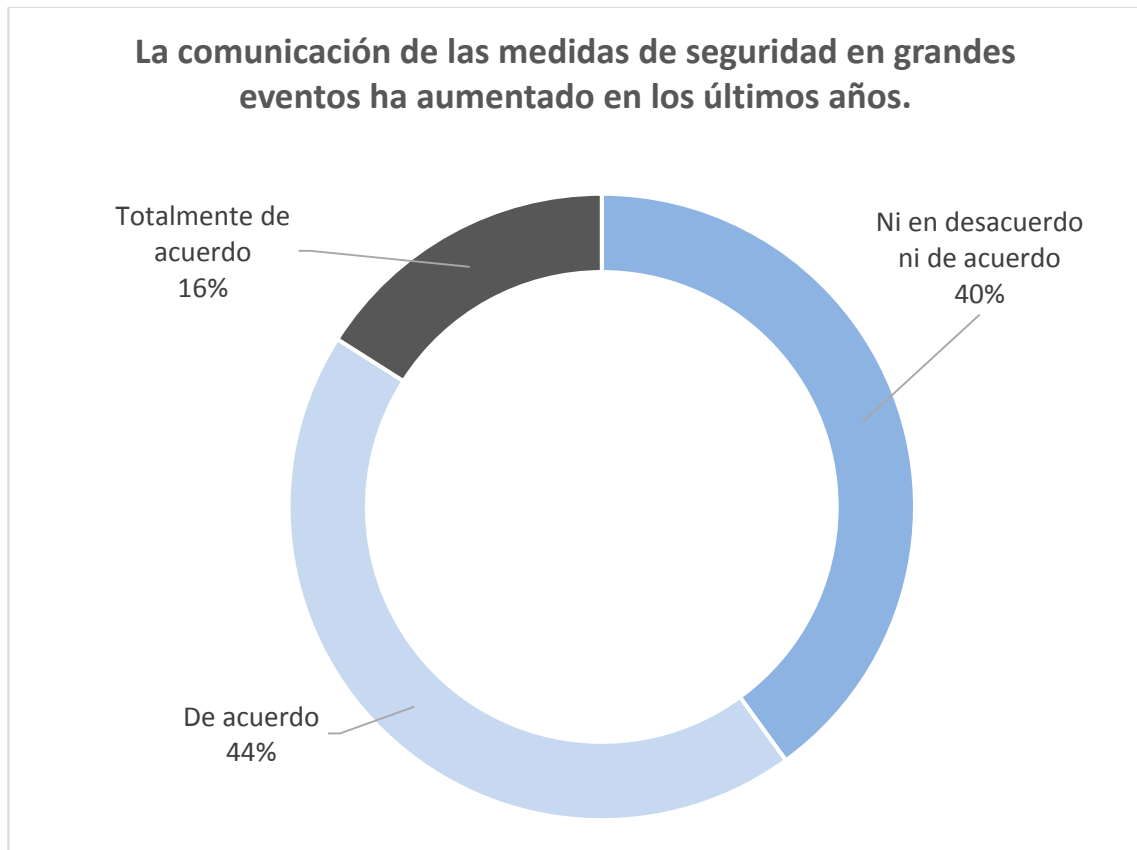
Los expertos nacionales coinciden en su totalidad en mostrarse en concordancia con la afirmación referente al aumento de las medidas de seguridad de grandes eventos en los últimos años. Un 44% expresa su total acuerdo ante dicha afirmación y el 56% restante se muestra de acuerdo.



*Gráfico 38: Valoración sobre la afirmación referente al cumplimiento de la normativa de seguridad en lugares donde se celebran grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

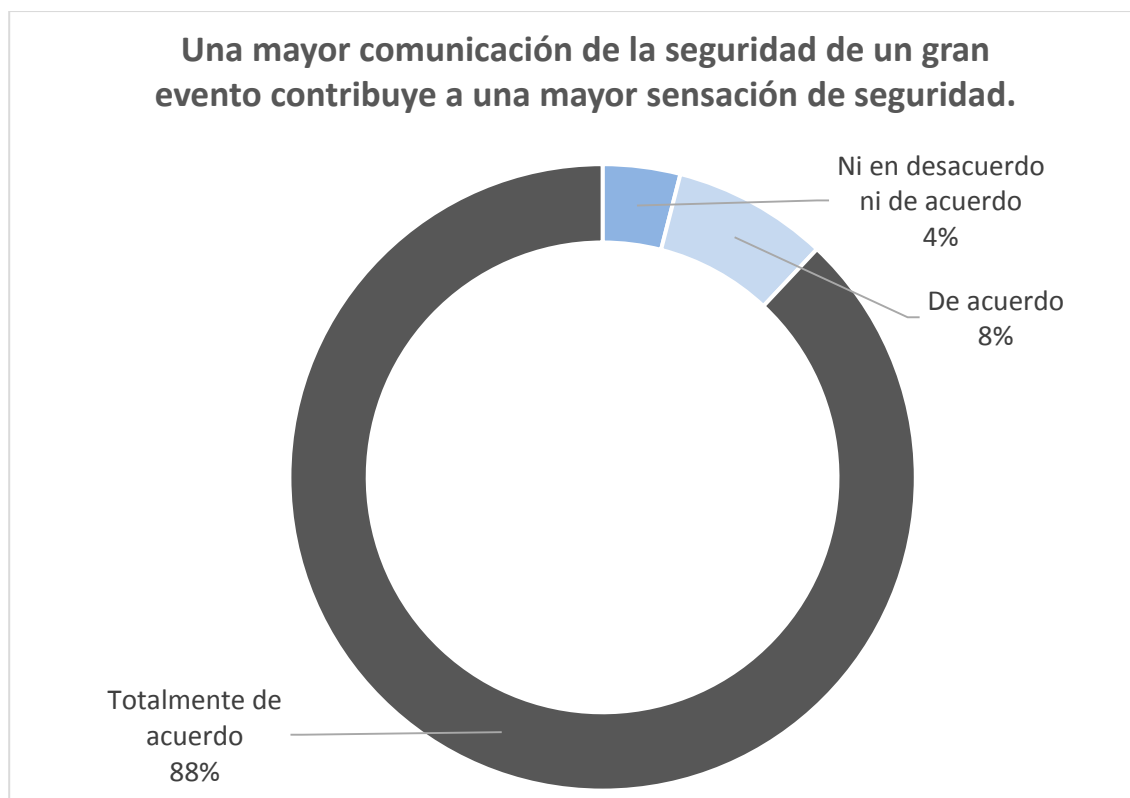
Cuando se les ha pedido su valoración acerca de su consideración sobre que los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes, la respuesta mayoritaria ha sido no estar ni en desacuerdo ni de acuerdo con dicha afirmación. En un 36% de los casos, los expertos nacionales consideran estar de acuerdo y que se cumplen las normativas de seguridad vigentes, mientras que un 16% afirma estar en desacuerdo con la afirmación.





*Gráfico 39: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Un 16% de los expertos nacionales en seguridad de grandes eventos que han participado en la investigación afirman estar totalmente de acuerdo con la afirmación que refiere que la comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años. Por su parte, un 44% se muestra de acuerdo mientras que el 40% restante no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación planteada en la investigación.



*Gráfico 40: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos.*

La respuesta mayoritaria de los expertos nacionales entrevistados al ser requerida su valoración sobre la afirmación acerca de una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento como elemento que contribuye a una mayor sensación de seguridad refleja un posicionamiento totalmente de acuerdo. Así lo ha señalado un 88% de los entrevistados, mientras que un 8% se muestra de acuerdo y un 4% ni en desacuerdo ni de acuerdo con la misma.

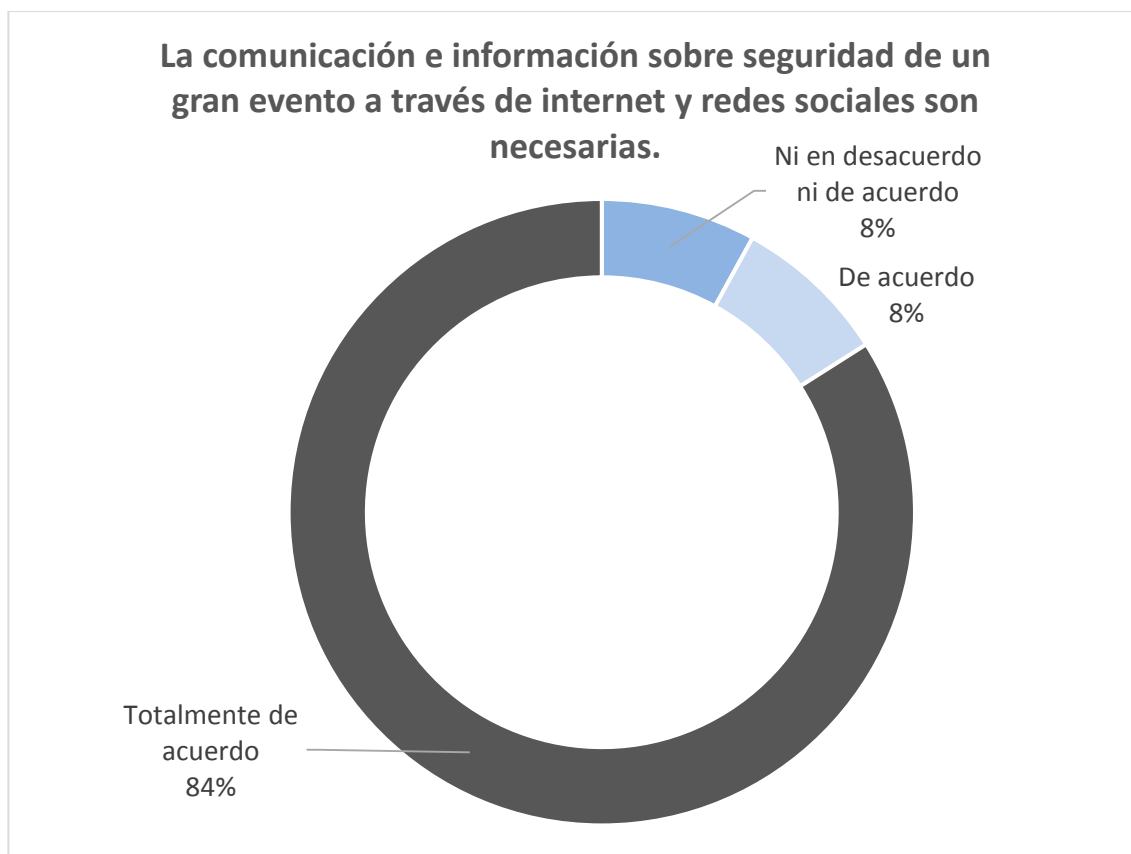


Gráfico 41: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al ser cuestionados acerca de la necesidad de comunicación e información sobre seguridad de un gran evento en redes sociales e internet, una amplia mayoría de los expertos nacionales (un 84%) refleja un posicionamiento totalmente de acuerdo con la afirmación. Por su parte, un 8% afirma estar de acuerdo y otro 8% ni en desacuerdo ni de acuerdo.

#### **4.3. Datos obtenidos de las entrevistas a expertos internacionales de seguridad en grandes eventos**

Los datos obtenidos a través de las entrevistas realizadas a expertos internacionales de seguridad en grandes eventos se muestran a continuación mediante gráficos, además de comentarios descriptivos sobre cada uno de los apartados. En alguno de los casos se han categorizado las respuestas a fin de poder facilitar su análisis en conjunto.

Las cuestiones formuladas inicialmente se centran en identificar tanto la tipología de grandes eventos en los que participan como responsables de seguridad así como en los riesgos que aprecian como más recurrentes a nivel de seguridad en grandes eventos.

Seguidamente, se les solicitaba responder mediante una pregunta con respuesta cerrada acerca de la observación de algún problema de seguridad o condiciones peligrosas de celebración de algún gran evento al que hubiera asistido recientemente.

La siguiente parte de la entrevista semiestructurada pretende obtener respuestas sobre los ejes temáticos de la comunicación, la seguridad, la normativa y la interrelación entre los organizadores mediante preguntas abiertas. De esta manera, los datos obtenidos permiten conocer, en clave internacional, algunos de los puntos coincidentes al respecto de la relación de la seguridad, la comunicación y el desarrollo de un gran evento. Las preguntas también persiguen la identificación en las respuestas de posibles buenas prácticas y así como la de los factores de riesgo y amenazas más relevantes por parte de los entrevistados internacionales. Las preguntas realizadas han sido las siguientes:

- ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?
- ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?
- ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?
- ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?
- ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?
- ¿Cree que los organizadores de grandes eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?
- ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?

Al igual que en el caso de los asistentes, se ha solicitado a los entrevistados internacionales conocer su nivel de acuerdo o desacuerdo con algunas afirmaciones. Las preguntas están orientadas a la obtención de valoraciones acerca de la importancia y la normativa de seguridad en grandes eventos, así como la comunicación e información relacionada con ella. Esto permite realizar una comparación a posteriori de los datos obtenidos en cada caso. Para cada una de las afirmaciones se solicitaba indicar el nivel de

acuerdo o desacuerdo con las mismas, utilizando una escala Likert en la que se debía señalar alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo. Las afirmaciones planteadas fueron las siguientes:

- La seguridad es un valor que tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento.
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años.
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes.
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años.
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad.
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias.

La última parte de la entrevista consistía en señalar la importancia concedida a diversos elementos vinculados con la seguridad de un gran evento. Los elementos seleccionados fueron los mismos que en el caso de las encuestas a asistentes de grandes eventos para, de nuevo, facilitar el análisis comparativo. El entrevistado debía responder específicamente en base a la importancia que otorgaba a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante. Los elementos fueron los siguientes:

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior.
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior.
- Presencia de personal de seguridad privada.
- Controles de accesos ordenados.
- Presencia de asistencia sanitaria.
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.).

- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.).
- Medios de transporte y movilidad del entorno.
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento.
- La reputación del organizador del evento.
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.).
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales.

Esta aproximación a la visión de expertos de diferentes países sirve para profundizar en algunos de los aspectos más significativos de la seguridad y para la identificación de problemáticas comunes entre ellos y con el caso español, con la voluntad de identificar mejoras o posibles nuevos ejes temáticos exploratorios que deriven en un mejor análisis de la situación actual.

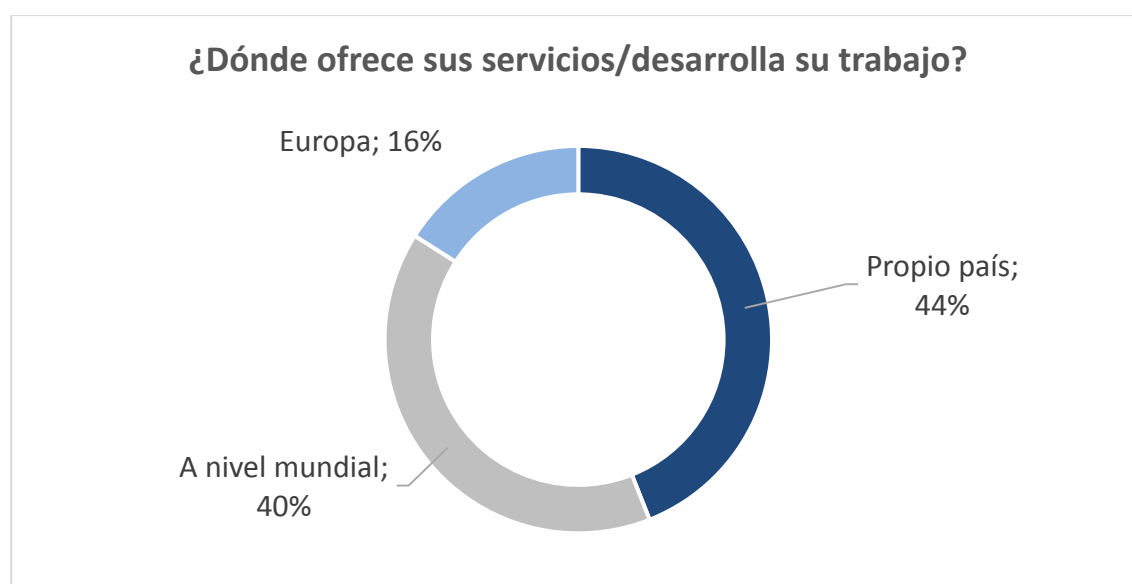


Gráfico 42: Lugar donde ofrecen los servicios o desarrollan sus funciones los expertos internacionales entrevistados.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los expertos internacionales entrevistados fueron cuestionados acerca del ámbito geográfico en el que desarrollaban sus funciones u ofrecían sus servicios, resultando que la mayoría lo ofrecía en un ámbito que abarcaba países más allá del suyo propio, en un 60% de los casos, correspondiéndose en un 40% de los casos a nivel mundial y el 16% restante

a un desarrollo de funciones o servicios a nivel europeo. Un 46% de los entrevistados internacionales señalaron desarrollar su trabajo en su propio país.

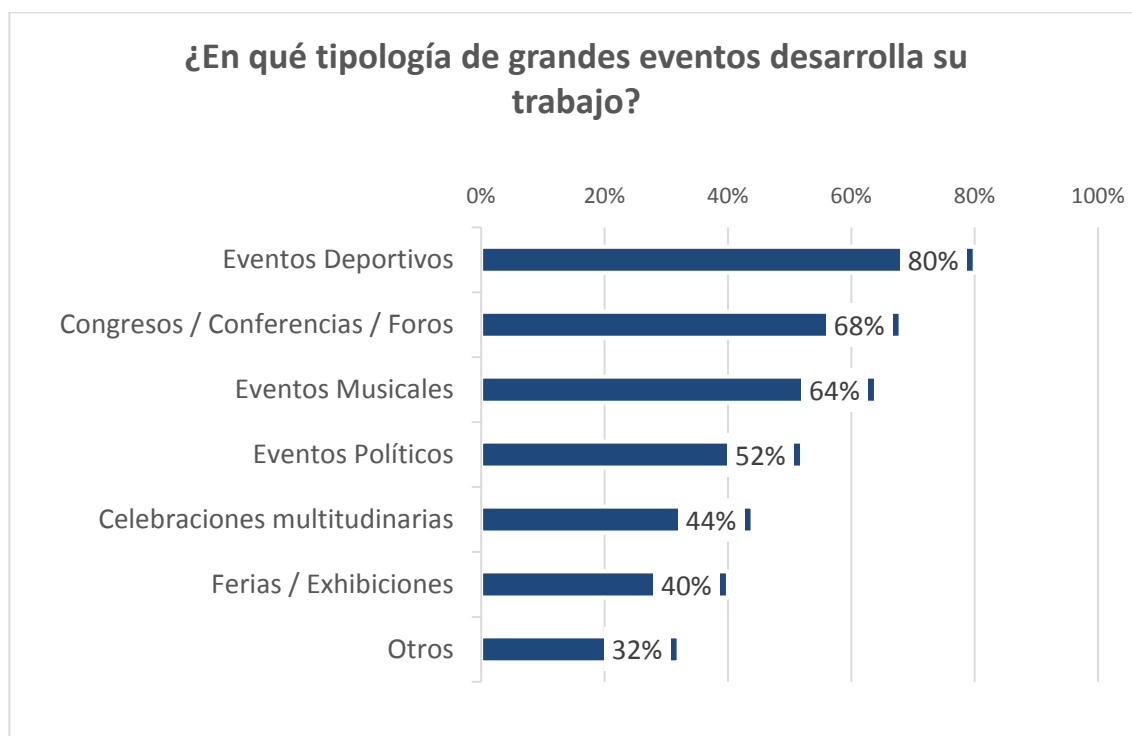


Gráfico 43: Tipología de grandes eventos en las que desarrollan sus funciones los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los 25 entrevistados internacionales han respondido, pudiendo optar por respuesta múltiple, sobre las diferentes tipologías de gran evento en las que desarrollan sus funciones. Dado que la mayoría han identificado más de una tipología, se han identificado un total de 95 respuestas que se enmarcan según el gráfico superior.

La tipología de gran evento en la que más coinciden en afirmar que trabajan los expertos internacionales entrevistados coinciden en afirmar que trabajan es la de eventos deportivos, sobre la que un 80% desarrolla su trabajo. Esta categoría viene seguida por la de congresos, conferencias y foros en la que un 68% trabajan y, a continuación, con un 64% los eventos musicales. Los eventos políticos forman parte del desarrollo de funciones profesionales de un poco más de la mitad de los entrevistados (52%), mientras que las celebraciones multitudinarias lo son para un 44%, seguida de cerca por las ferias y exhibiciones que lo son para el 40% de los entrevistados internacionales. Adicionalmente, 8 de ellos han identificado que también realizan funciones profesionales para otros eventos.

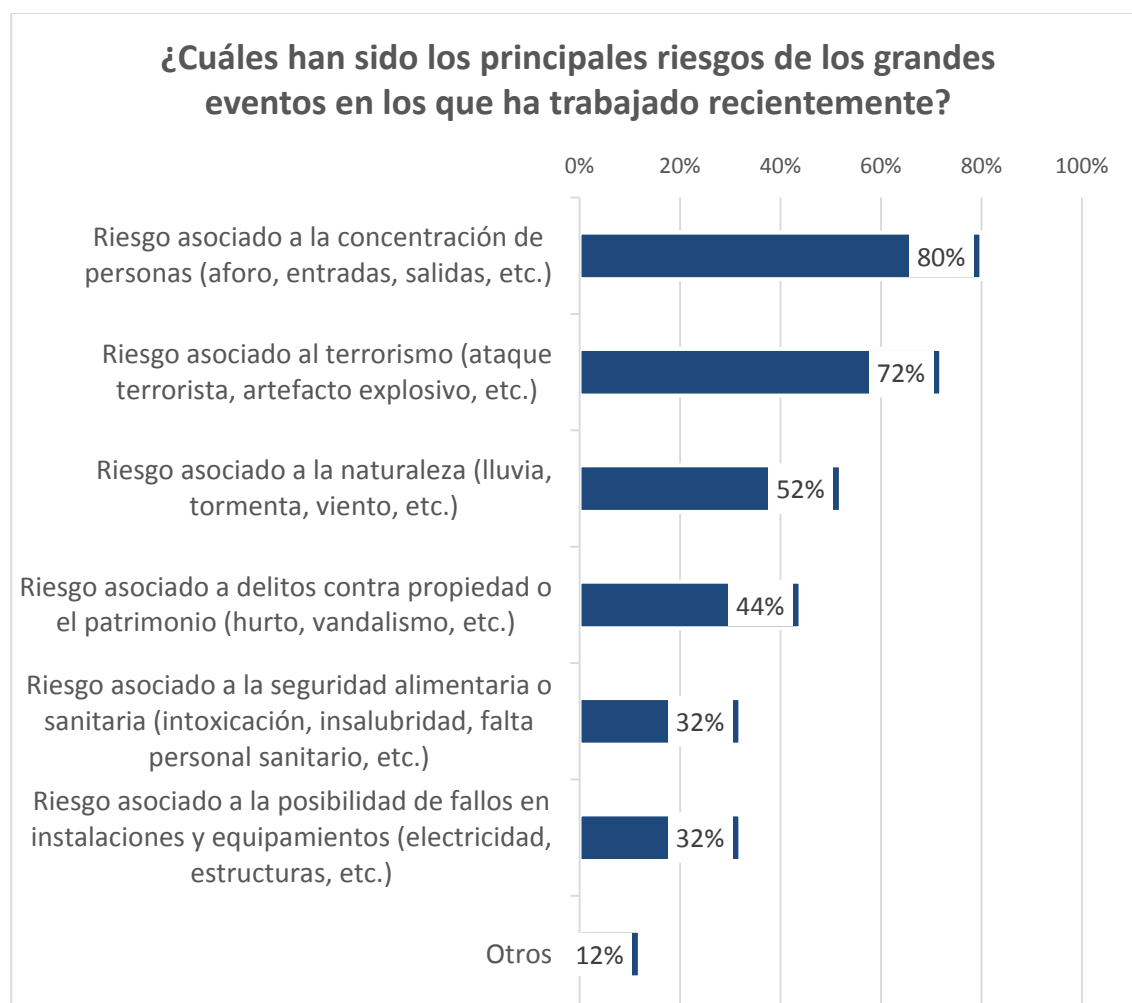
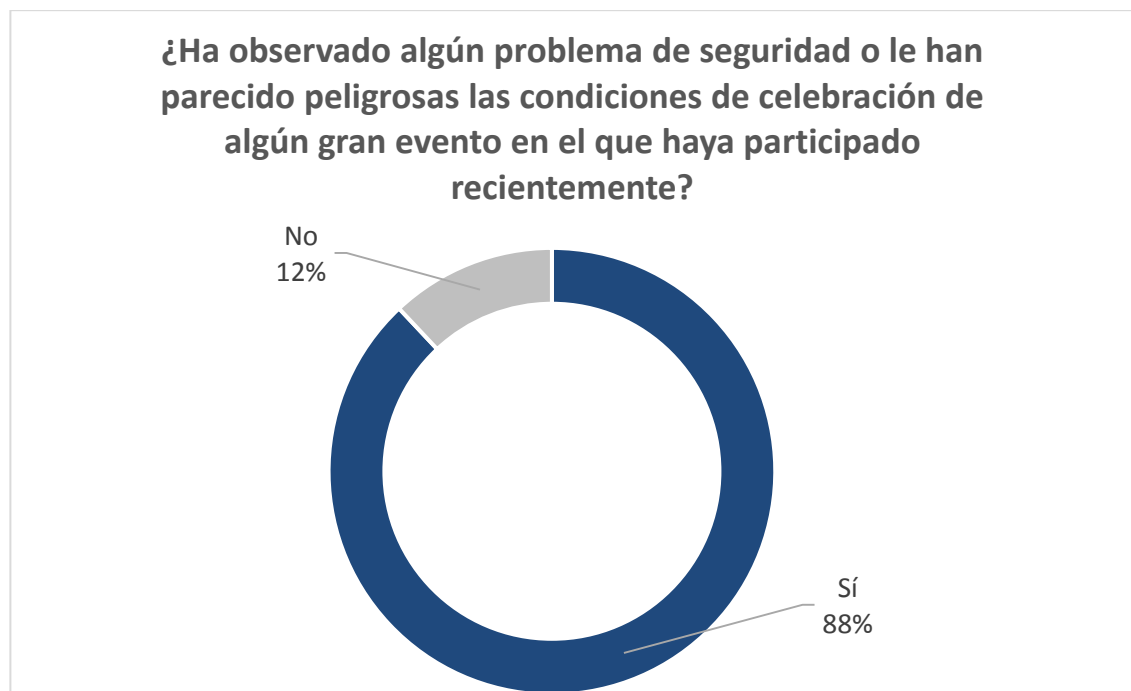


Gráfico 44: Principales riesgos en grandes eventos observados por los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

El principal riesgo en los grandes eventos en los que han participado los expertos internacionales entrevistados ha sido el riesgo asociado a la concentración de personas. Las componentes de dicho riesgo como la gestión del aforo o las entradas y salidas, han sido identificadas como presentes en los últimos grandes eventos gestionados por el 80% de los entrevistados. En segundo lugar, el riesgo que supone la amenaza terrorista ha sido señalado como presente en los grandes eventos en los que han participado el 72% de los expertos entrevistados. Más de la mitad de los respondientes señalan que los riesgos vinculados a los elementos naturales como pueden ser los vientos, la lluvia o las tormentas, se han manifestado en los grandes eventos en los que participaban. A continuación estarían los riesgos asociados a actos delictivos como el hurto o el vandalismo, identificados por un 44% de los entrevistados. Tanto los riesgos vinculados a la seguridad alimentaria o sanitaria, como aquellos vinculados a los fallos en instalaciones o



equipamientos, han estado presentes en un 32% de los grandes eventos gestionados por los expertos internacionales que han participado en la investigación. Entre otros riesgos destacados con los que se han encontrado han señalado también los relacionados con el tráfico, el transporte público, la movilidad, así como riesgos vinculados a los patrocinadores y a los equipos que competían en el evento, en caso de eventos deportivos.



*Gráfico 45: Porcentaje de observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos participados, según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

La mayoría de los entrevistados afirman haber observado algún problema de seguridad o algún tipo de circunstancia peligrosa en las condiciones en las que se ha celebrado algún evento en el que haya participado, llegando a un 88%, frente a un 12% que señalaban no haber observado ningún problema o condición peligrosa para la seguridad.



Gráfico 46: Respuesta sobre la relevancia del rol de la seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Como puede apreciarse en el gráfico, tan solo 1 de los 25 entrevistados ha señalado que no es más relevante el rol de la seguridad en los eventos. Para el resto de los entrevistados, el rol de la seguridad en los eventos es cada vez más relevante y hace que se hable más acerca del mismo

Los responsables internacionales de seguridad en grandes eventos entrevistados apuntan también algunas de las causas que, bajo su punto de vista, están detrás de dicho aumento de relevancia. Las tres causas que más apuntan son la de la amenaza terrorista, una mayor sensibilización sobre los riesgos y el aumento de actos de violencia y otros ataques en el marco de los grandes eventos, señaladas cada una de ellas por un 32% de los entrevistados.

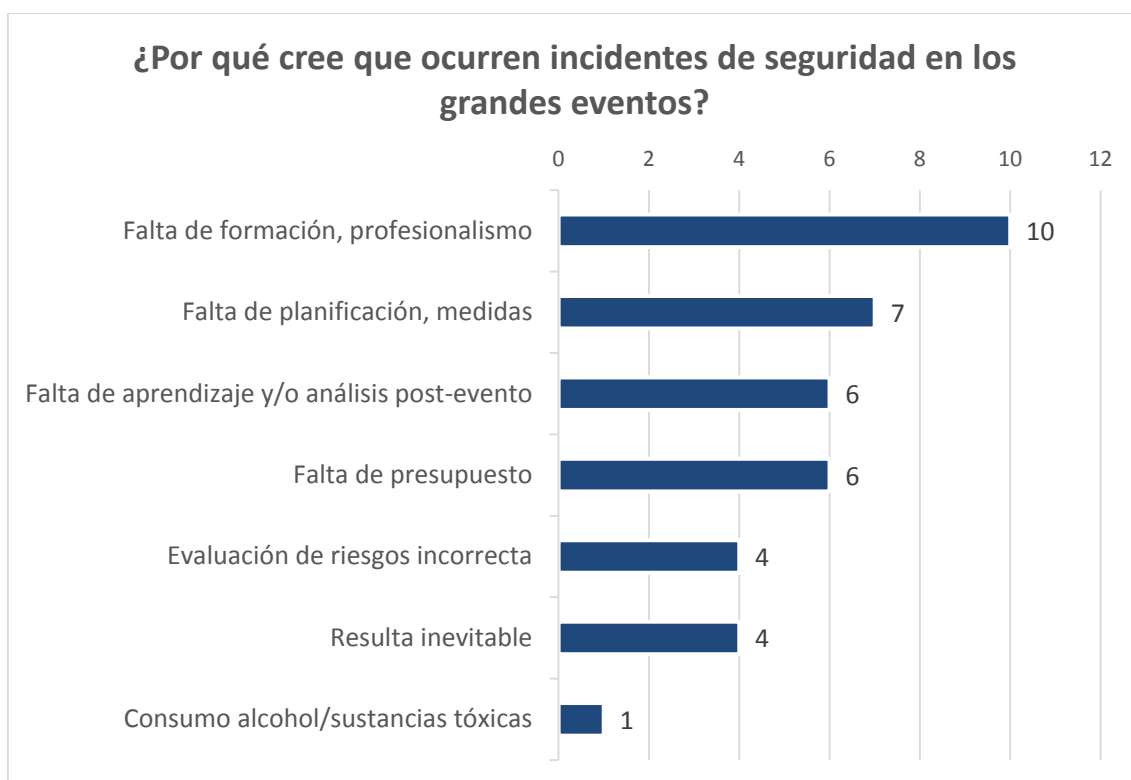
Sobre la amenaza del terrorismo opinan que contribuye a ese foco creciente sobre la seguridad de los eventos. Las medidas de seguridad de grandes eventos, indica un entrevistado, ayudan “a gestionar la percepción pública de un ‘evento seguro’” (E44), algo actualmente más necesario ya que “el público es mucho más consciente de la seguridad y

utiliza las redes sociales para mostrar cualquier inquietud pública” (E31). No se obvia que los grandes eventos son “blancos fáciles” (E29) y que “son blancos cada vez más atractivos para el terrorismo y los actos de violencia debido a la atención de los medios y el potencial de causar daños, destrucción o pérdida de vidas” (E35).

Para los entrevistados, también existe una “sensibilización sobre la gestión de riesgos” (E32), una mayor consciencia en materia de seguridad y “el compromiso de la organización” (E37) que contribuyen a una mayor sensibilización general que hace que el papel de la seguridad coja mayor peso. Otras respuestas se centran en el público, del que dicen que espera “altas medidas de seguridad en los principales eventos” y “se ha demostrado la relevancia que tiene el poder desarrollar un evento con tranquilidad”.

De la misma manera, el 32% de los entrevistados señala otros actos de violencia o hechos que han contribuido a incrementar la relevancia de la seguridad como la “inseguridad patrimonial” (E50), “el alto consumo de alcohol y psicotrópicos” (E50) o “el aumento de los grupos quienes bajos ideales contrarios a la ética actual ejercen acciones de violencia contra las multitudes” (E50). En este aspecto también se señalan hechos puntuales que han ocurrido en eventos como el asesinato del alcalde de la ciudad de Gdansk, en Polonia en 2019, mientras estaba en el escenario en un acto caritativo (E39), pero que también hacen que se hable más de la seguridad de los eventos o de riesgos ‘clásicos’ como los incendios.

Un 12% de los expertos considera que aumenta en general sin identificar una causa única y específica. Por último, entre los entrevistados, 2 apuntan la mayor difusión de información relacionada con la seguridad o los incidentes de seguridad en los eventos como causa del aumento de relevancia, llegando a señalar que “ahora se habla más y se le está comenzando a dar la importancia que requiere, producto de las noticias que se diseminan rápidamente, de hechos que han acontecido en eventos multitudinarios” (E48). El mismo número de entrevistados señalan que el aumento del número de grandes eventos que se celebra así como la participación en los mismos implican la necesidad de “aumentar la seguridad montada por expertos para la mejor protección de todos” (E50) ya que, a ojos de otro experto “más personas quieren visitarlos y, como resultado, pueden surgir más problemas con la seguridad” (E41).



*Gráfico 47: Causas de incidentes de seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

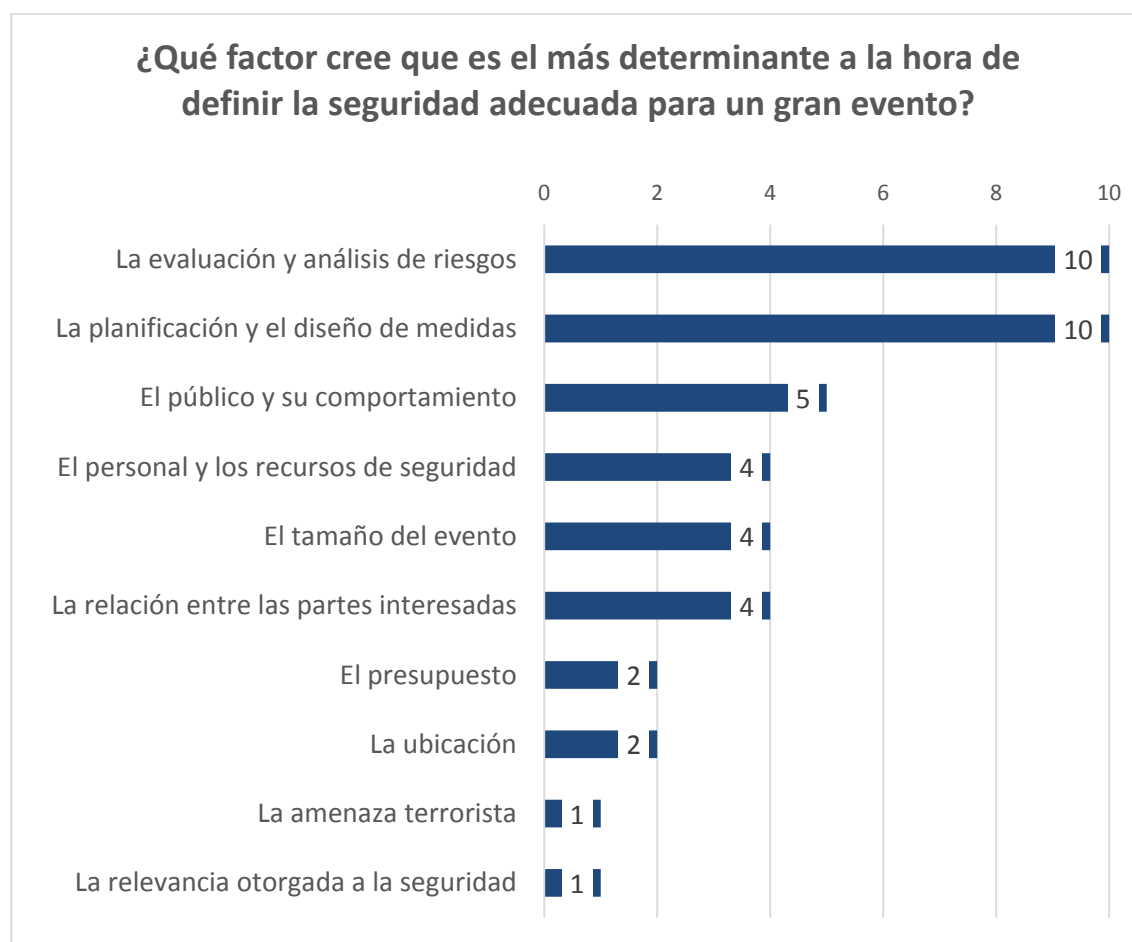
La principal causa señalada por los expertos en seguridad internacionales como causante de incidentes de seguridad en grandes eventos es la falta de formación o profesionalidad de los intervinientes en el mismo (10). Al ser cuestionados acerca de las causas por las que creen que ocurren incidentes de seguridad en grandes eventos, los expertos internacionales entrevistados señalan la falta o insuficiencia formativa y la profesionalidad como la principal causa, siendo referenciada por el 40% de ellos. Entre los que señalan la falta de formación como causa de los incidentes de seguridad, apuntan a la existencia de “muchos tipos de cursos o formaciones en el mundo que dicen proporcionar una buena formación para los responsables de prevención y seguridad y no siempre es cierto” (E27). Varios de ellos lo relacionan también con el riesgo identificado como más recurrente, la concentración de personas: “los organizadores o promotores no entienden los riesgos relacionados con las multitudes” (E36), “los responsables creen que son capaces de gestionar una gran multitud en los eventos, pero no lo son” (E27). También se recogen referencias a la falta de profesionalidad en algunos casos, además de la incorrecta gestión de los recursos por falta de competencia, o a la complacencia.

En segundo lugar quedaría situada la falta de una correcta planificación o medidas (7). Los grandes eventos suelen tener una elevada complejidad compositiva por lo que la planificación es indispensable para una correcta ejecución. Un entrevistado señala como causa de incidentes “una planificación deficiente que aumenta el riesgo del evento, cambios significativos o fallos en los días previos o días del evento” (E34). Por su parte, “los cambios en las amenazas tales como el impacto del terrorismo en eventos o un aumento percibido en la criminalidad” (E40) también obligan a una reconsideración, a veces insuficiente, de las medidas. También la planificación y las medidas propuestas pueden resultar incorrectas, llevando a realizar funciones que requieren dedicación durante muchas horas, pudiendo ocurrir incidentes.

Entre los entrevistados también se señalan la falta de aprendizaje y/o el análisis post-evento (6) como causa de la reiteración de incidentes de seguridad que podrían ser evitados si se tuvieran en cuenta precedentes del propio evento o de eventos similares. El aprendizaje y la adquisición de buenas prácticas quedan reflejadas en algunas de las repuestas, apuntando que “las mejores prácticas son a menudo pasadas por alto” (E45) y que falta “un análisis de valores extremos exhaustivo que mire hacia atrás, a los eventos pasados, para ver dónde se encuentran los riesgos” (E26) o sentenciando que “la industria de eventos no aprende de los incidentes”(E38), mientras que otro entrevistado apunta hacia alternativas como “una base de datos colectiva donde los organizadores puedan mirar para ver frente a qué riesgos o posibles incidentes han hecho frente otros organizadores” (E42).

La falta de presupuesto es otra las causas identificadas por los entrevistados (6). Uno de los expertos señala que la seguridad “no siempre es una prioridad para la organización, existe una prioridad comercial en lugar de seguridad y protección” (E37) y por eso se desprioriza también económicamente.

Por su parte, la incorrecta evaluación de riesgos es apuntada como causante de incidentes de seguridad por 4 de los entrevistados mientras que la inevitabilidad de dichos casos se señala también por 4 de los expertos internacionales. Uno de los entrevistados señala también el consumo de alcohol como causa de la ocurrencia de incidentes de seguridad en grandes eventos.



*Gráfico 48: Factores que definen la seguridad adecuada para un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

En la identificación de factores más determinantes a la hora de definir la seguridad adecuada para un evento, los entrevistados proporcionaron 43 respuestas ya que algunos de ellos se refirieron a más de un factor únicamente, quedando agrupadas en un total de 10 factores. Una vez categorizadas las respuestas obtenidas, los principales factores identificados como determinantes por los expertos internacionales fueron la evaluación y análisis de riesgos, así como la planificación y el diseño de medidas, ambos factores mencionados en 10 ocasiones. Resulta relevante que estas dos opciones, que aparecen destacadas frente a las demás, se corresponden con elementos que deben desarrollarse en la fase previa del evento ya que reflejan la necesidad de evaluar y analizar el riesgo y, a su vez, en consecuencia, planificar y diseñar las medidas oportunas para garantizar el buen funcionamiento del evento. Algunas de las respuestas de los entrevistados interrelacionan ambos factores, llegando a señalar que “lo relevante es que según el tipo de evento, se

pueden identificar todos los riesgos (...), establecer las medidas para prevenir, neutralizar y controlar los riesgos” (E48).

En tercer lugar, encontramos el público y su comportamiento como factor determinante para definir la seguridad de un gran evento (5). Entre las respuestas que señalan al público vemos que precisan la relevancia de “el número de público previsto anticipadamente y los comportamientos conocidos del público” (E26), “el número de personas (asistentes) y las posibilidades de evacuarlos dependiendo de la situación (gestión de multitudes)” (E44), o simplemente “la cantidad de personas” (E50).

El personal de seguridad y sus recursos han sido identificados por 4 de los entrevistados, al igual que el tamaño del evento y la relación entre las partes interesadas. En este sentido, un entrevistado señala como factor determinante el hecho de que “las personas responsables de la seguridad deben conocer todas las actividades planificadas y definidas por los diferentes líderes de cada proyecto” (E39) y otro apunta también a la criticidad de esa relación de comunicación para garantizar el correcto servicio, dado que existen numerosas empresas vinculadas.

Tanto el presupuesto, es decir, el factor económico, como la ubicación del evento, han sido señalados por 2 entrevistados en cada caso, mientras que la amenaza terrorista y la importancia otorgada a la seguridad han sido consideradas por 1 entrevistado en cada caso como factores determinantes.



*Gráfico 49: Importancia de diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

En este punto, los entrevistados han sido cuestionados acerca de una serie de factores que impactan sobre la seguridad de un gran evento, debiendo responder específicamente en base a la importancia que otorgaba a cada uno de los factores, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante. Cabe destacar que, en todos los casos, la valoración promedio se ha situado entre importante y muy importante.

A pesar de considerar la significativa importancia que se desprende de las valoraciones en todos los casos, resulta destacable que los dos factores relacionados con la reputación



(la del lugar donde se celebra el evento y la del organizador del evento) son los valorados con menor importancia, un 4,12 sobre 5 de promedio. El factor que, en promedio, se considera más importante es la presencia de asistencia sanitaria en un gran evento (4,8), seguido de factores como un control de accesos ordenado, la visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección y la información de seguridad proporcionada al asistente en el propio lugar de celebración del gran evento (4,76).

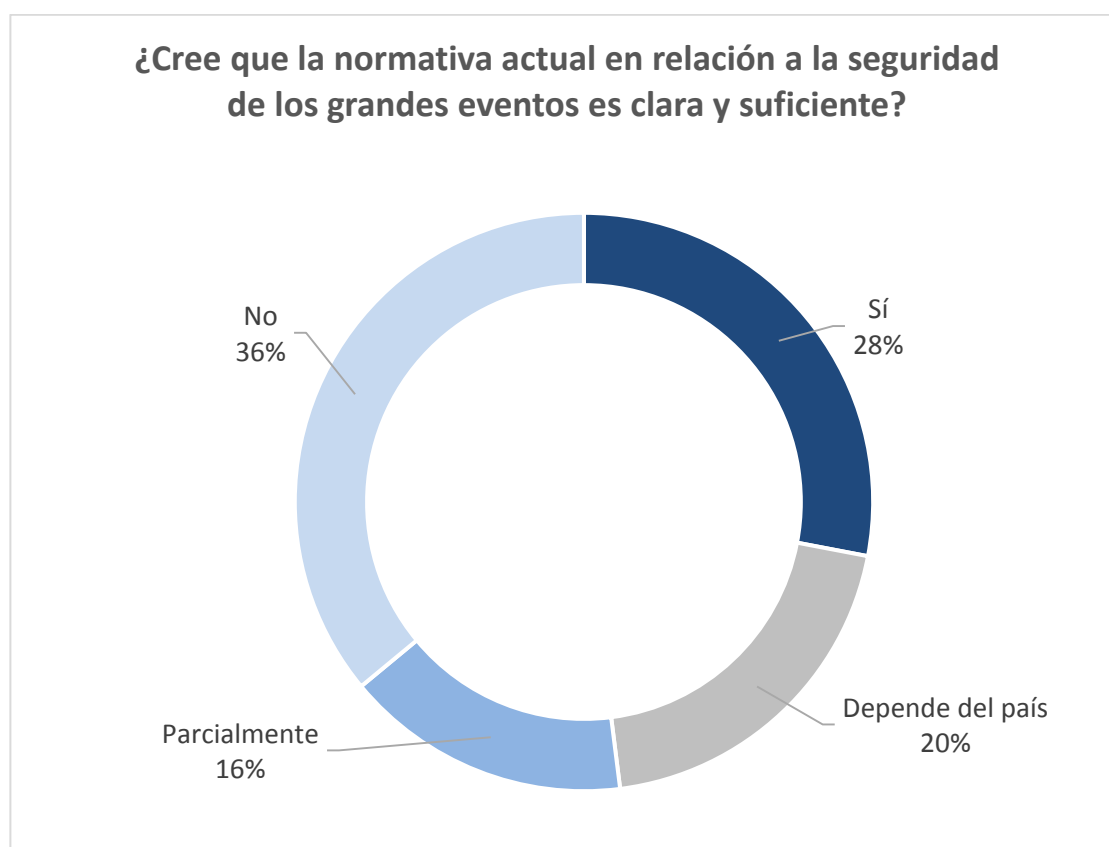


Gráfico 50: Respuesta sobre la claridad y suficiencia de la normativa de seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al ser cuestionados acerca de la claridad y suficiencia normativa en materia de seguridad en grandes eventos, un 28% afirma que es suficiente y clara mientras que, por el contrario, un 36% considera que no lo es. Un 20% de los expertos internacionales consideran que es un elemento que varía en función del país y un 16% considera que solo es clara o suficiente de manera parcial.

Los expertos que afirman que la normativa es clara y suficiente aportan también algunas referencias como la existencia de la “*Green Guide*, por ejemplo, sobre seguridad y protección en eventos deportivos en el Reino Unido” (E26), mientras que otros del mismo

país consideran que no es así apuntando que “algunas cosas no se han actualizado durante más de 7 años en el Reino Unido” (E28). La referencia a guías de buenas prácticas o normativa británica aparece en más respuestas de los entrevistados, llegando a señalar que “en materia de prevención, echamos de menos una guía comparable a la *Green Guide* del Reino Unido” (E36) e, incluso, buscando un estándar global “como la *Green Guide* en Inglaterra, pero funcional para todos los países” (E41).

En las respuestas de los entrevistados se identifican la dependencia y variedad del estado normativo en función del país, probablemente por la falta de los estándares mencionados. Un entrevistado apunta directamente que “lo que necesitamos son mejores estándares profesionales que sean ampliamente aceptados y capacitación de todos los involucrados en la aplicación de dichos estándares” (E38).

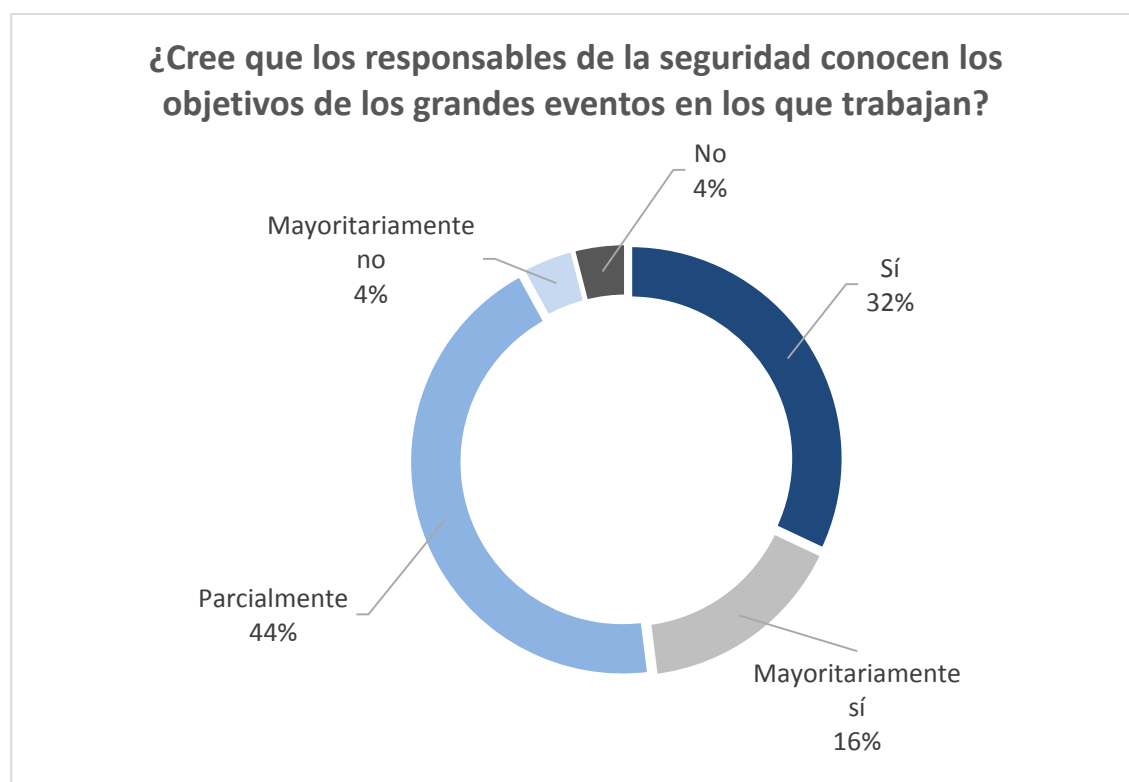


Gráfico 51: Conocimiento de los objetivos de los eventos por parte de los responsables de seguridad, según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los expertos internacionales en seguridad en grandes eventos responden en su mayoría afirmativamente a la pregunta acerca del conocimiento acerca de los objetivos de los eventos en los que trabajan, siendo la suma de las respuestas plenamente o mayoritariamente afirmativas un 48%. Un 44% responde que el conocimiento es parcial y

se vuelve a hacer referencia a la tipología de evento, señalando, por ejemplo, que “en la industria del deporte y el entretenimiento, los profesionales de la seguridad y la protección están informados en su función y responsabilidades” (E35) mientras que en otras tipologías de eventos estos son gestionados por personas “que pueden no ver la seguridad operacional como un objetivo principal en la planificación de eventos” (E35). Desde otro enfoque también se señala que “solo algunos se compenetran con todos los aspectos que involucran estos eventos masivos” (E48) ya que otros se “se limitan al aspecto contratado” (E48). Por último, un 8% de las respuestas niegan totalmente o mayoritariamente ese conocimiento de los objetivos de los grandes eventos en los que participan responsables de seguridad.



*Gráfico 52: Conocimiento de la normativa y formación de los organizadores de grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Al ser consultados sobre si consideran que el grado de conocimiento y formación en materia de seguridad y prevención de los organizadores de eventos es suficiente, observamos que la mayoría de cerca de la mitad ofrecen respuestas negativas (un 48% si sumamos las respuestas plenamente negativas o las que desprenden que la mayoría no disponen de ese conocimiento o formación). Un 36% de las respuestas consideran que solo

la conocen o disponen de formación parcial, en función de la tipología de evento que organizan o en función de los países, por ejemplo. Solo un 16% de las respuestas pueden considerarse afirmativas al respecto de un conocimiento y formación suficiente en estas materias.

Entre las respuestas afirmativas o mayoritariamente afirmativas se detalla la existencia que algunos organizadores “son conscientes, pero no todos están suficientemente formados” (E41), también se señala que algunos organizadores son competentes y están formados, pero el riesgo está en aquellos “que no han recibido la capacitación adecuada y hacen afirmaciones falsas sobre su competencia” (E26). Por otra parte, también se señala el conocimiento por parte de la mayoría de las normas generales, pero que “no las respeta por razones de explotación, el componente financiero está siempre presente” (E46).

Al respecto del conocimiento parcial de la normativa o de la formación de los organizadores de eventos, los expertos entrevistados señalan que “varía según el nivel, el rol y el tipo de trabajo” (E28), indicando que, por ejemplo, “el personal recurrente de un recinto o evento está más formado que el personal de servicios ocasionales (que a menudo se contrata y actúa sin conocimiento previo del evento o lugar)” (E28). También se apunta a la diferencia entre países, indicando que “en los EE.UU., el Reino Unido y muchos países europeos, los organizadores del evento son extremadamente profesionales y, aunque no siempre están formados, cuentan con un equipo suficientemente capacitado para gestionar la seguridad y la prevención” (E31). También se apunta que la comprensión variada de la normativa puede suponer que “algunos organizadores la interpretan mal en su toma de decisiones” (E40).

Entre algunas de las respuestas negativas literales proporcionadas por los entrevistados, se realizan una serie de apuntes que pueden resultar de interés para comprender los motivos como el hecho de que en algunos casos la organización del evento recae en voluntarios que no están debidamente capacitados o, simplemente, actúa “la suerte basada en la experiencia o la formación” (E37). En otras respuestas se identifica un desconocimiento normativo y el traspaso de posibles responsabilidades: “por lo general delegan esa actividad a una compañía que se dedica a brindar seguridad durante el evento”

(E49) o apuntan a una “falta de preparación en cuanto al valor que significa para el evento la dimensión de seguridad” (E48).



Gráfico 53: Respuesta sobre la comunicación entre la organización y la seguridad de un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los resultados al respecto de la consulta sobre la necesidad de una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y los responsables de la seguridad del mismo son bastante claros, siendo las respuestas afirmativas las que suponen un 92%, siendo el otro 8% para respuestas que indican la existencia de determinados factores que pueden hacer que no se requiera una mejor comunicación.

Las respuestas detallan que “la mala comunicación es el 75% del problema” (E33) refiriéndose a algunos de los incidentes de seguridad que ocurren y describen una mejor comunicación como “crucial” (E41) o “factor clave para el éxito” (E37). La comunicación también se describe como un “proceso dinámico que siempre debería estar mejorando” (E45) y como pieza de encaje importante que garantice sinergias.

La comunicación más de carácter operativo también aparece reflejada en las repuestas, señalando que “los organizadores del evento necesitan conocer los conceptos básicos de nuestro sistema nacional de comunicación y mando de incidentes” (E30) mientras que se aportan propuestas para la gestión de la misma mediante “reuniones periódicas con todas las partes interesadas para discutir todos los aspectos” (E46) donde

“la presencia del servicio de seguridad interno y externo es esencial” (E46). Un entrevistado también se refiere a la necesidad de claridad en los mensajes dentro del proceso comunicativo: “los responsables de seguridad deben ser muy claros sobre los requisitos, comunicarlos a los organizadores del evento con antelación y luego asegurarse de que el público esté al corriente” (E43).

La respuestas que señalan la dependencia de otros factores los identifican en función de la “cultura del evento y de la cantidad de subcontratación que se haya realizado” (E26) o en función “de cómo sea la estructura dentro de las organizaciones de seguridad” (E27).

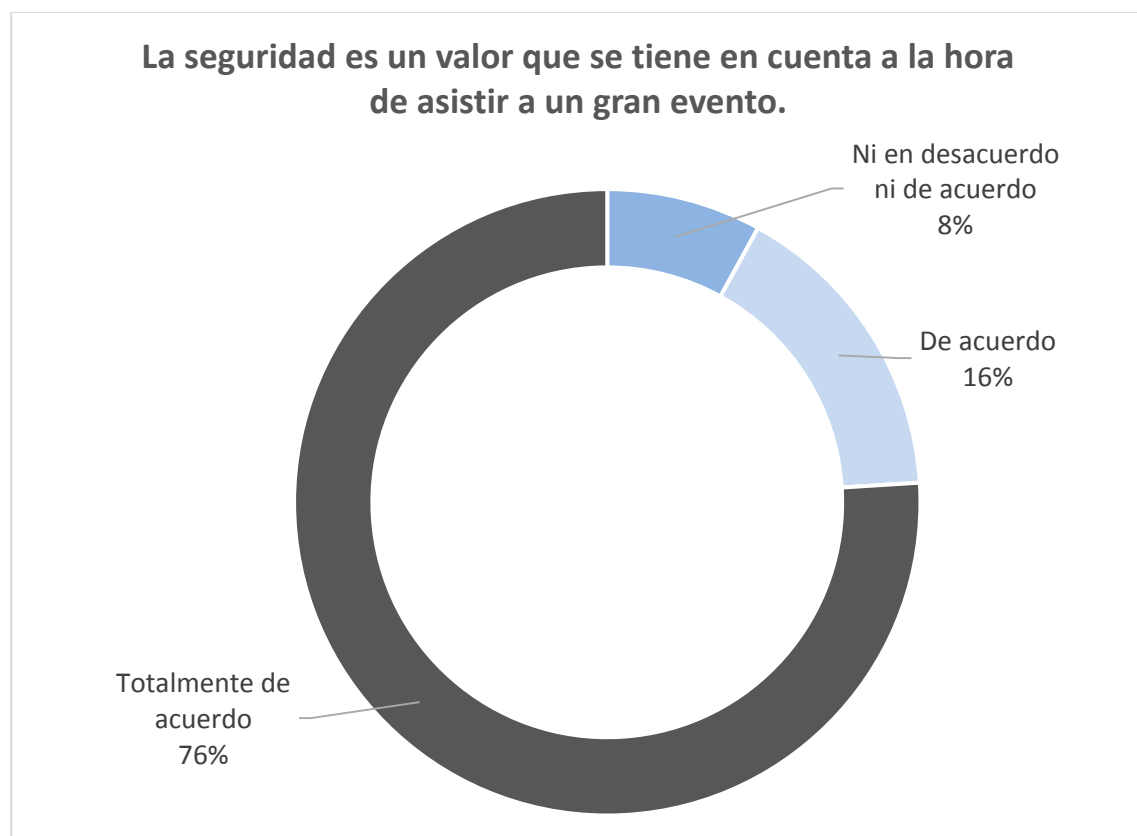
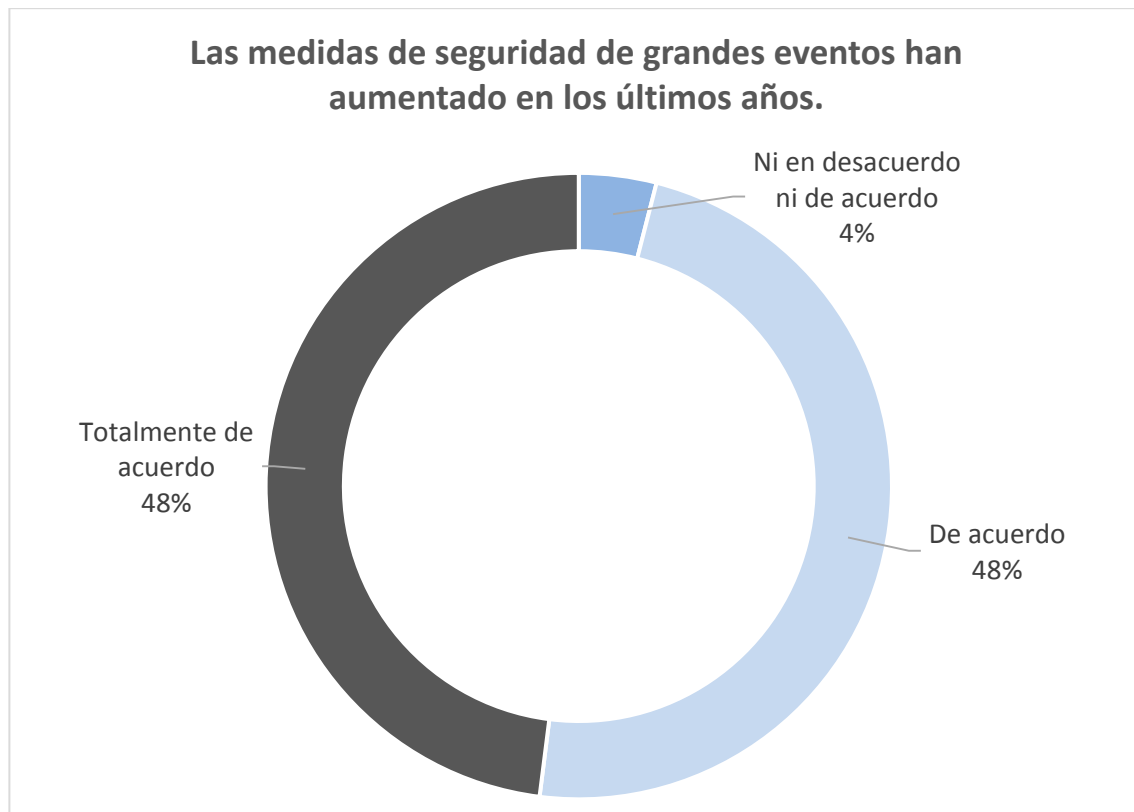


Gráfico 54: Valoración sobre la afirmación que identifica la seguridad como valor al asistir a un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

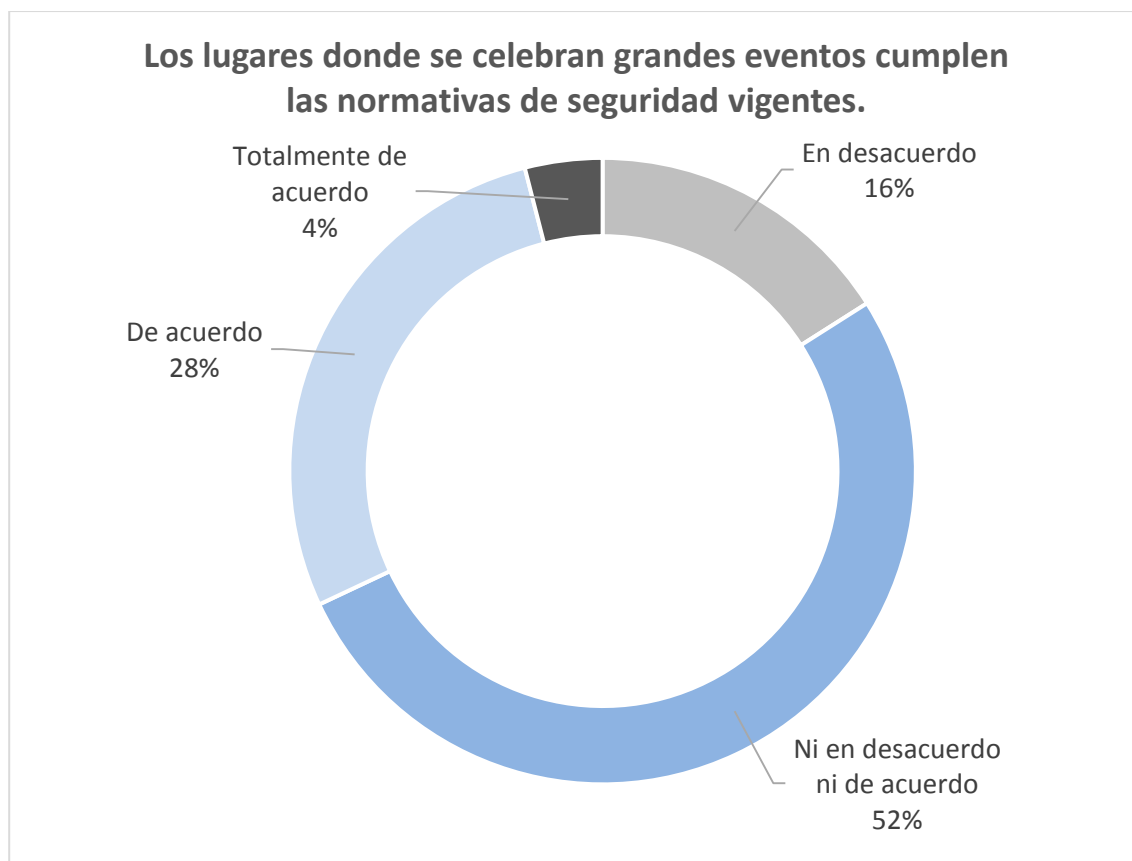
A continuación, se formularon a los entrevistados una serie de afirmaciones sobre las que debían responder su nivel de acuerdo o desacuerdo. En este caso, se recurrió a la utilizar una escala de Likert y los entrevistados debían responder específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo, indicando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

Un 76% de los entrevistados internaciones señalan estar de acuerdo con la afirmación sobre que la seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento. Otro 16% manifiesta estar de acuerdo, mientras que un 8% considera que no está ni acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación. Ningún entrevistado se muestra en desacuerdo con la afirmación.



*Gráfico 55: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Sobre el aumento de medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años, los entrevistados afirmaban, mayoritariamente, coincidir con la afirmación, siendo un 48% los que estaban totalmente de acuerdo y, en el mismo porcentaje los que afirman estar de acuerdo. Solamente un 4%, afirman no estar ni acuerdo ni en desacuerdo. Ningún entrevistado se muestra en desacuerdo con la afirmación.



*Gráfico 56: Valoración sobre la afirmación referente al cumplimiento de la normativa de seguridad en lugares donde se celebran grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los expertos internacionales entrevistados muestran más diversidad a la hora de posicionarse sobre la afirmación que señala que los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen con las normativas de seguridad vigentes. La mayoría, un 52%, responden no estar ni en desacuerdo ni acuerdo con la afirmación, mientras que un 28% afirma estar de acuerdo contra un 16% en desacuerdo. Finalmente, un 4% de los entrevistados muestra estar totalmente de acuerdo con la afirmación.



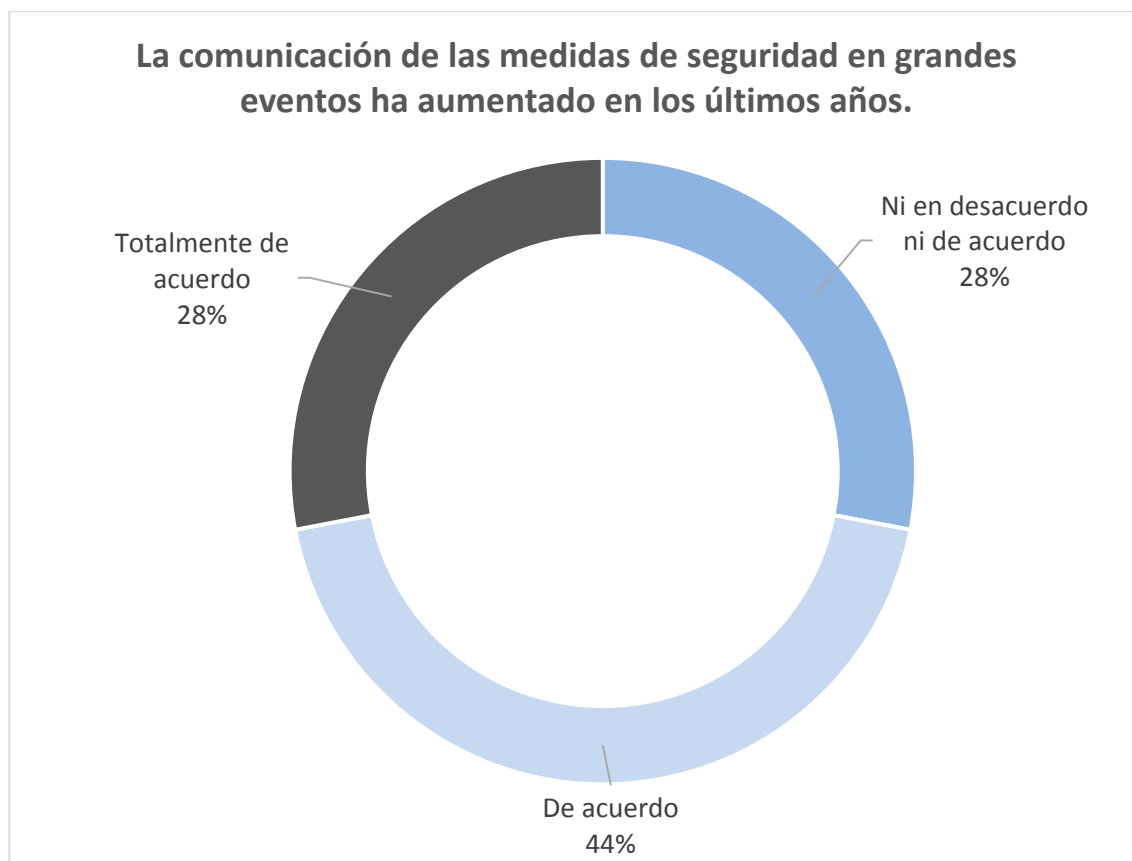
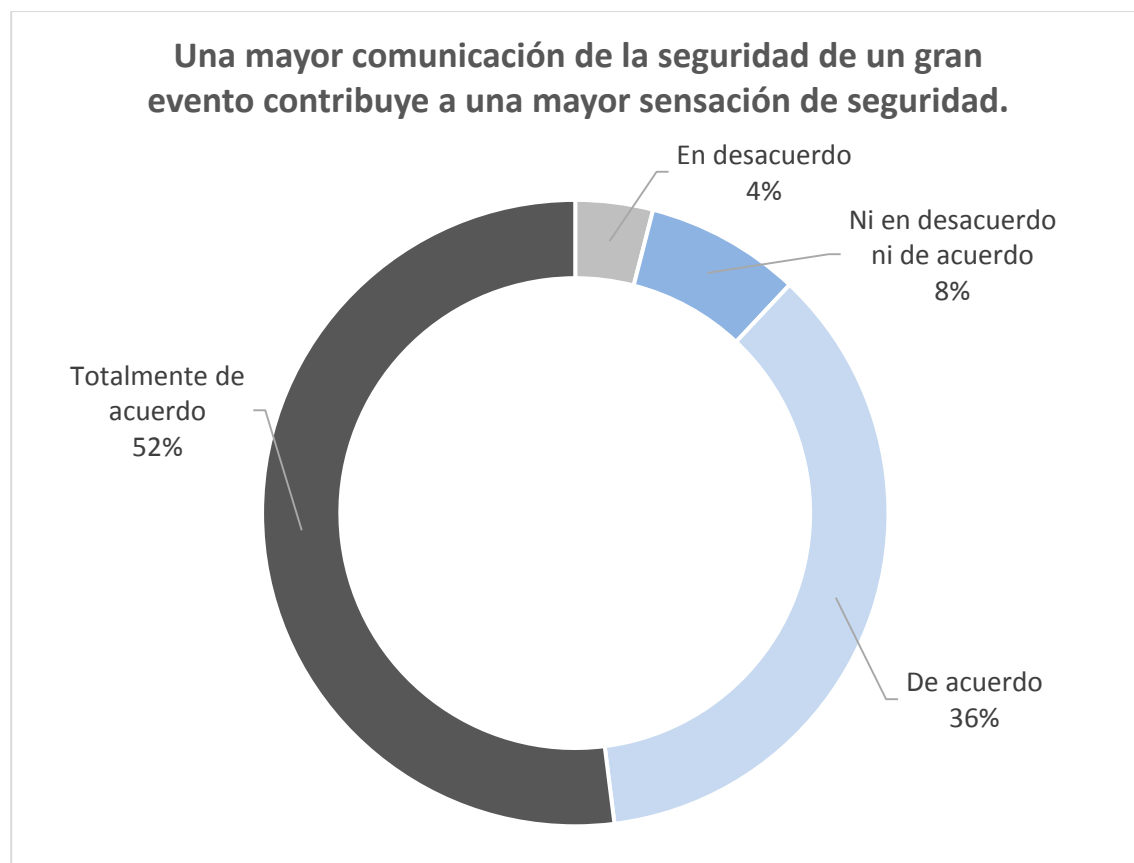


Gráfico 57: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En la primera de las tres afirmaciones planteadas al respecto de la comunicación y la seguridad en grandes eventos, se les solicita posicionarse acerca de la afirmación que indica un aumento de la comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años. Un 44% de los expertos internacionales entrevistados se muestran de acuerdo con la afirmación, mientras que un 28% lo está totalmente. El 28% restante no manifiesta un posicionamiento claro e indica no estar ni acuerdo ni en desacuerdo y ninguno afirma estar en desacuerdo.



*Gráfico 58: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Al ser cuestionados acerca de la contribución sobre la comunicación de seguridad como elemento que refuerza la propia seguridad de un evento, de nuevo nos encontramos con un 52% de los entrevistados que consideran estar totalmente de acuerdo. Por su parte, un 36% afirma estar de acuerdo, sumando un total de un 88% de respuestas que se inclinan hacia la conveniencia de la acción comunicativa para contribuir a la seguridad. Un 8% no se considera ni acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 4% está en desacuerdo sobre esta afirmación.



Gráfico 59: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los expertos internacionales consultados muestran mayoritariamente un posicionamiento favorable al respecto de la necesidad de comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales. En este sentido, un 52% se posiciona totalmente de acuerdo, seguido por un 28% que afirma estar de acuerdo. Solamente un 8% señala no considerar necesaria la comunicación e información sobre seguridad en estos casos.

#### **4.4. Datos obtenidos de las entrevistas a gestores de redes sociales nacionales especializados en comunicación de seguridad**

Mediante entrevistas breves realizadas a gestores de cuentas en redes sociales desde las que se informa acerca de la seguridad en grandes eventos a nivel nacional se han obtenido una serie de datos que son mostrados a continuación. Algunas de las respuestas han sido categorizadas para facilitar su análisis.

Las cuestiones formuladas inicialmente se centran en identificar la tipología de grandes eventos sobre los que se comunican a través de las cuentas en redes sociales. A continuación, también se les consulta acerca de los diferentes riesgos de grandes eventos sobre los que se difunde información o se informa de manera pública a través de los medios digitales que gestionan. La siguiente parte de la entrevista semiestructurada pretende obtener respuestas sobre los ejes temáticos de la comunicación en redes sociales, los organizadores y responsables de seguridad en grandes eventos y sobre el rol de las cuentas oficiales en materia de comunicación de la seguridad en grandes eventos, mediante preguntas abiertas. Las preguntas pretenden analizar los posibles efectos que, a opinión de los responsables de la gestión de cuentas en redes sociales, provoca la comunicación sobre los asistentes, el papel de dichas cuentas en la comunicación de la seguridad en grandes eventos, así como el grado de conocimiento de las herramientas comunicativas mencionadas por parte de organizadores y responsables de seguridad. Las preguntas realizadas han sido las siguientes:

- ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?  
¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos?
- ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad?
- ¿Considera que las cuentas oficiales institucionales, policiales o de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos?

Al igual que para el resto de colectivos analizados, se ha solicitado a los gestores de cuentas en redes sociales nacionales conocer su nivel de acuerdo o desacuerdo con algunas afirmaciones. Las preguntas están orientadas a la obtención de valoraciones acerca de la importancia y la normativa de seguridad en grandes eventos, así como la comunicación e información relacionada con ella. Esto permite realizar una comparación a posteriori de los datos obtenidos en cada caso. Para cada una de las afirmaciones se solicitaba indicar el nivel de acuerdo o desacuerdo con las mismas, utilizando una escala Likert en la que se

debía señalar alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo. Las afirmaciones planteadas fueron las siguientes:

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento.
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años.
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años.
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias.
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad.

Los 25 gestores de cuentas de RRSS relacionadas con seguridad y prevención han respondido, pudiendo señalar múltiples opciones, acerca de las tipologías de grandes eventos en los que han participado comunicando aspectos relacionados con la temática abordada en la investigación.

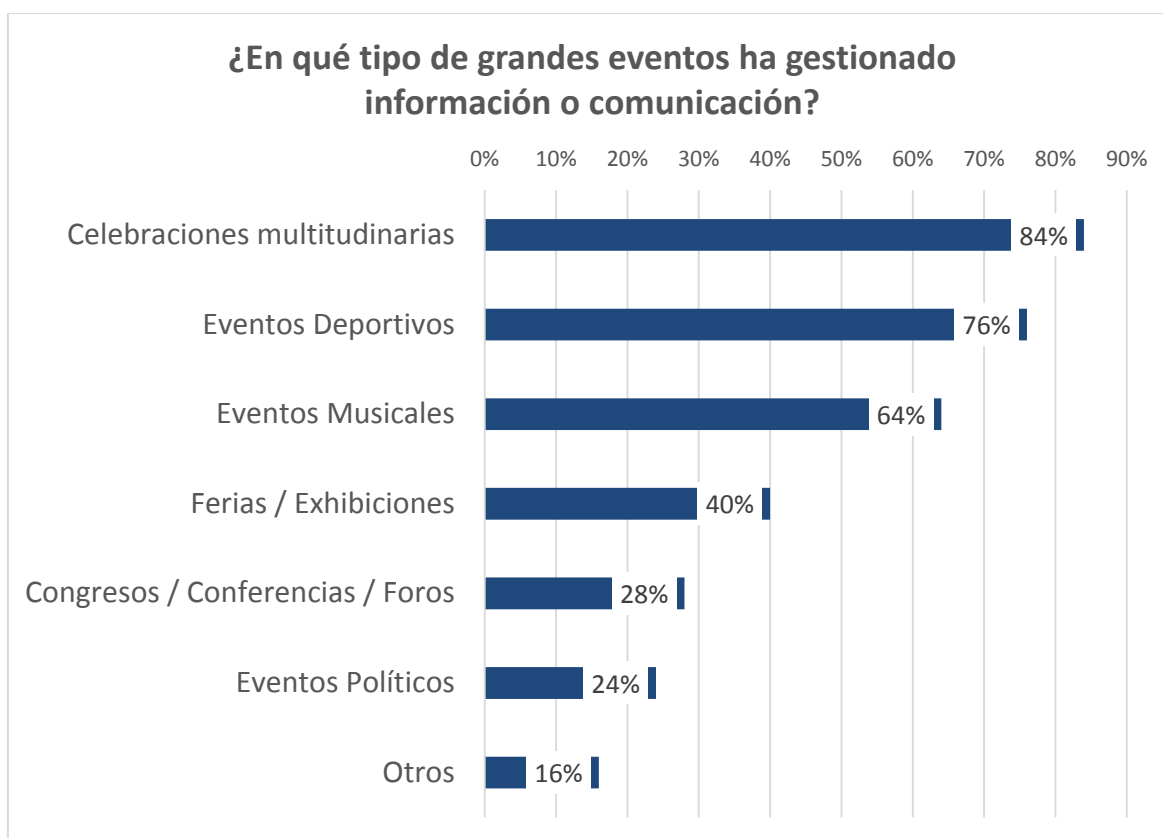


Gráfico 60: Tipología de grandes eventos en los que han gestionado información o han comunicado a través de RRSS los gestores de cuentas nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

La tipología de gran evento sobre la que mayoritariamente han comunicado son las celebraciones multitudinarias, en un 84% de los casos. Esta tipología viene seguida por los eventos deportivos, sobre los que han informado a través de las cuentas que gestionan un 76% de los entrevistados. Los eventos musicales, como conciertos o festivales, son también una tipología sobre la que los entrevistados participantes coinciden en señalar que, en un 64% de los casos, informan de manera pública a través de la red.

Con valores inferiores se sitúan otros tipos de eventos: las ferias y exhibiciones con un 40%; los congresos, conferencias y foros con un 28% y los eventos políticos con un 24%. Como último, indicar que se ha hecho referencia a otros tipos de grandes eventos como eventos religiosos o eventos taurinos, por parte de un 16% de los entrevistados.

### ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

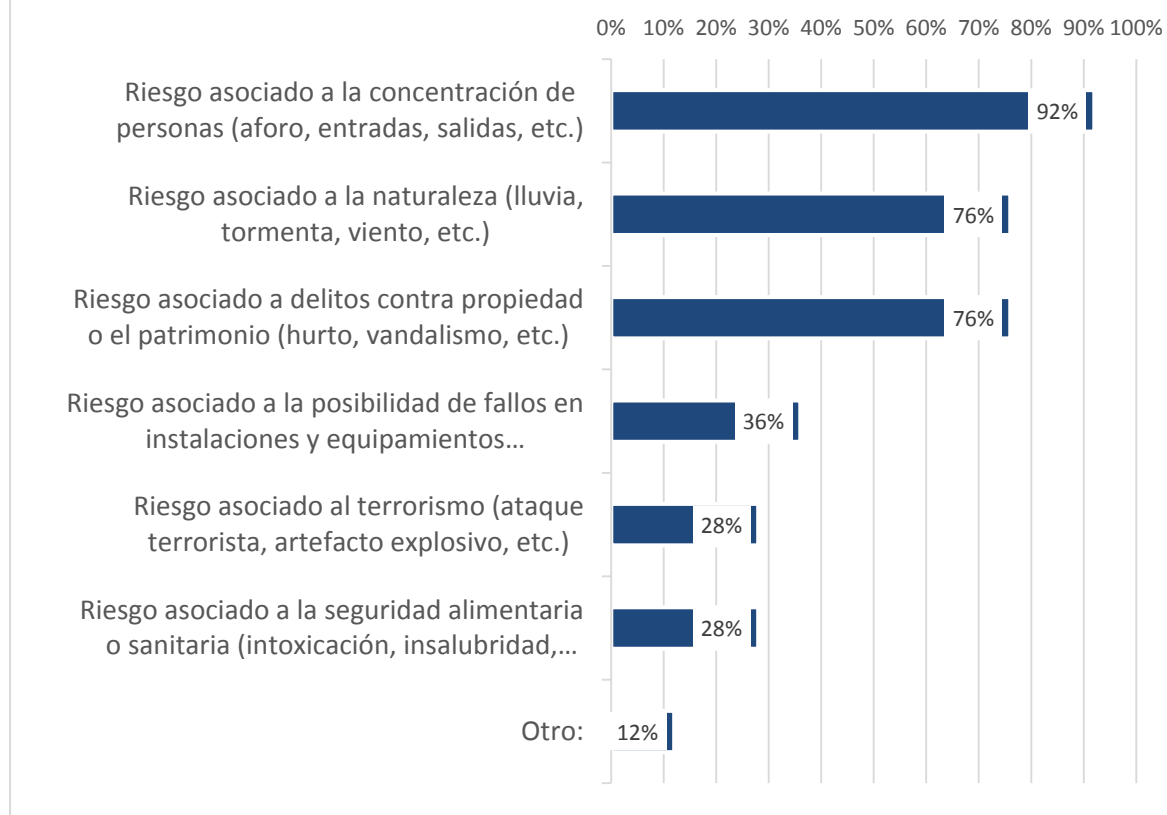


Gráfico 61: Principales riesgos en grandes eventos sobre los que comunicación los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Prácticamente la totalidad de los gestores de redes sociales de cuentas sobre las que se informa acerca de la seguridad en grandes eventos coinciden a señalar los riesgos asociados a la concentración de personas como el principal riesgo sobre el que se debe informar a los asistentes (alcanzando un 92%). En segundo lugar, apuntados por un 76% de los entrevistados, los riesgos asociados a la naturaleza y aquellos relacionados con delitos contra la propiedad o las personas, son considerados como otros riesgos cuya comunicación es considerada como necesaria por parte de estos profesionales.

Los riesgos asociados a posibles fallos en las instalaciones son señalados por un 36% de los entrevistados de este colectivo, mientras que aquellos relacionados con el terrorismo y con la seguridad alimentaria y sanitaria, son apuntados en ambos casos por un 28% de los gestores de redes sociales. Por último, un 12% apunta otros riesgos diversos.



*Gráfico 62: Efecto que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad en grandes eventos, según los gestores de cuentas de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los gestores de cuentas en redes sociales desde las que se informa acerca de la seguridad en grandes eventos enumeran diversos efectos que, a su modo de ver, provoca esta comunicación a los asistentes. El principal efecto citado en sus respuestas es dotarles de mayor información (9), algo que abarca los múltiples aspectos que la seguridad puede comprender en un gran evento como las medidas de seguridad o afectaciones al tráfico. Este es un papel que para un gestor supone que las redes sociales sean “imprescindibles a la hora de facilitar información rápida y actualizada a cualquier nivel sobre lo que está sucediendo”.

Algunos de ellos ligan este efecto de mayor información a otro segundo, en algún caso consecuente, como es el aporte de mayor seguridad al asistente (7). En la misma media, los gestores de cuentas de redes sociales consideran que la comunicación que realizan sirve para una mejor prevención de riesgos y para reforzar el concepto de autoprotección y el



conocimiento de pautas y medidas para hacer frente al riesgo (7). Algunas de las respuestas obtenidas al respecto señalan que, como ocurre con otros aspectos de las redes sociales, que los asistentes “son grandes consumidores de información, ya que antes de contratar, comprar o hacer algo siempre consultamos en redes sociales, con lo cual en temas de seguridad hay mucha gente que le gusta saber la autoprotección” (E68) y que, además de valorar positivamente dicha información, también les sirve para “entender los riesgos sobre ciertas situaciones o cómo actuar en caso de una emergencia” (E62).

Otros de los efectos señalados por los entrevistados es el aumento de la confianza en los responsables de la organización del evento y una mayor sensación de control por parte de las instituciones organizadoras o responsables (3). De manera general, se indica que producen efectos positivos (3) pero que también pueden provocar posibles efectos negativos (3) como una atracción hacia la comunicación en situación de riesgo, ejemplificada en esta respuesta en relación a un incendio durante un festival de música cuando “los asistentes lejos de abandonar el recinto se aproximaron al escenario para poder retransmitir lo que estaba sucediendo en las redes sociales” (E53).

Un efecto tranquilizador (3) es otro de los efectos referidos por los expertos. Uno de ellos explica que “aportamos seguridad enseñando a los asistentes nuestro despliegue y el personal que destinamos al acto, lo que provoca un efecto de tranquilidad al comprobar la amplia presencia de servicios de seguridad y emergencias” (E63).

Más allá del mayor aporte de información mencionado, dos entrevistados mencionan el aporte de veracidad en la información que reciben los asistentes, es decir, más allá del valor cuantitativo, se señala el valor cualitativo. Un entrevistado lo describe indicando que evita las noticias falsas ya que “hay quienes de forma equivocada se creen todo lo que se dice sin verificar fuentes. Nosotros debemos ser más activos en dichos medios” (E73).

Por último, se indican efectos de movilización que aumenta la convocatoria de los grandes eventos (1) y de transparencia (1).

**¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos?**

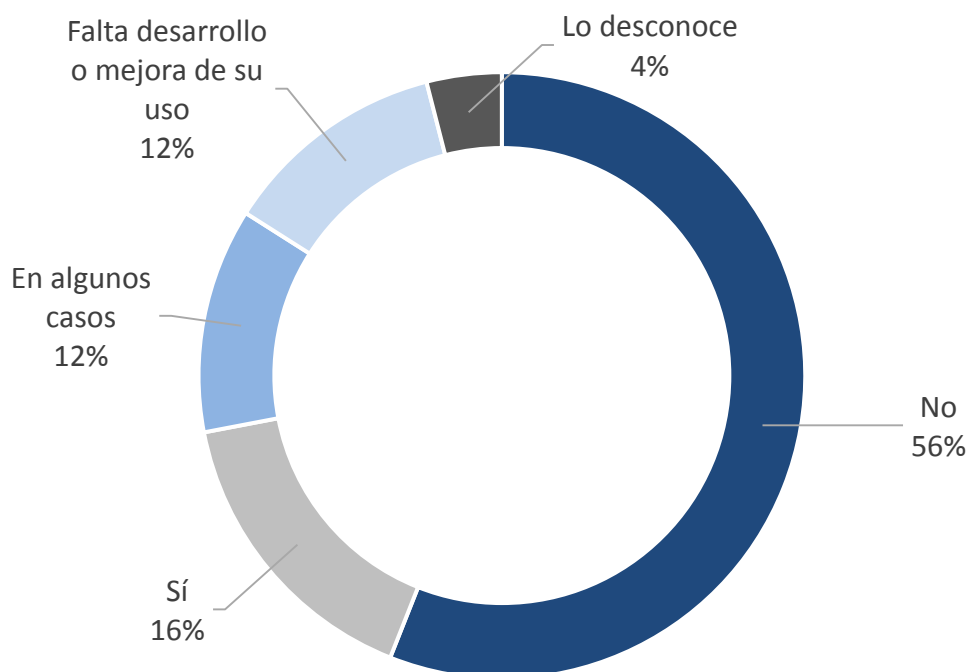


Gráfico 63: Valoración de la utilización de las RRSS e internet por parte de organizadores de grandes eventos, según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los gestores de redes sociales relacionadas con la seguridad y prevención en grandes eventos consideran mayoritariamente que el uso que hacen de estas los organizadores de acontecimientos para comunicar la seguridad no es el adecuado. El 56% de las valoraciones son negativas y se mencionan motivos como la falta de “conciencia de las posibilidades de las redes sociales la prevención” (E65), siendo “un método de comunicación poco explotado” (E64) y solo contemplando su uso para “destacar aspectos de seguridad cuando previamente ha ocurrido algún acontecimiento con víctimas en eventos similares”(E54). Otro entrevistado considera que “quizás está demasiado extendida la creencia de que hablar de cómo actuar en caso de emergencia desde cuentas de redes sociales del organizador del evento, no da buena prensa al mismo” (E63).

Un 16% de los gestores entrevistados considera que sí se realiza un uso adecuado de las redes sociales e internet para acercar la seguridad de los grandes eventos al público. Un entrevistado cree que sí conocen el potencial de las redes, pero debiendo modular el grado

de comunicación ya que “si se exceden, podrían generar el efecto contrario y crear una alarma indebida” (E60). Otro 16% opina que solo lo hacen correctamente en algunos casos, mostrando que este hecho depende mucho de la propia organización.

Algunos entrevistados señalan la necesidad de desarrollo y mejora en el uso que se está haciendo, que puede venir asociada a una falta en general de desarrollo de la “cultura de la prevención y en este sentido las redes sociales son interesantes” (E53), lo que sería “dar un paso más y que los canales como Instagram, Facebook o Twitter no se dediquen sólo a vender en grandes eventos” (E53). El mejor uso también puede venir dado, según opina un experto, por la relevancia del contenido que se está comunicando: “utilizamos en un 80% de los casos las redes sociales para dar a conocer los efectivos utilizados, hacer balances de actuaciones y dar a conocer la participación de cargos institucionales y un 20% o menos en hacer comunicación práctica y relevante para el usuario” (E71).

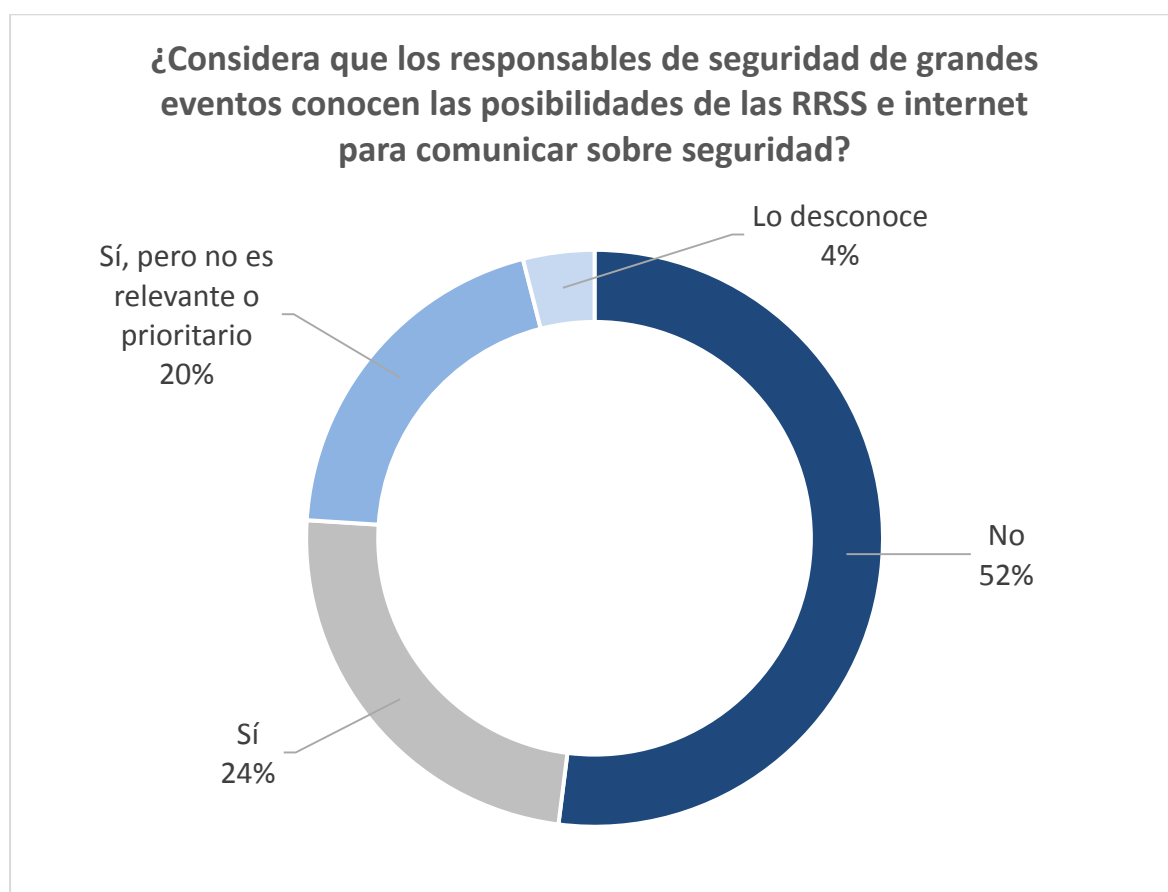


Gráfico 64: Valoración del conocimiento del potencial de las RRSS e internet por parte de responsables de seguridad de grandes eventos, según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

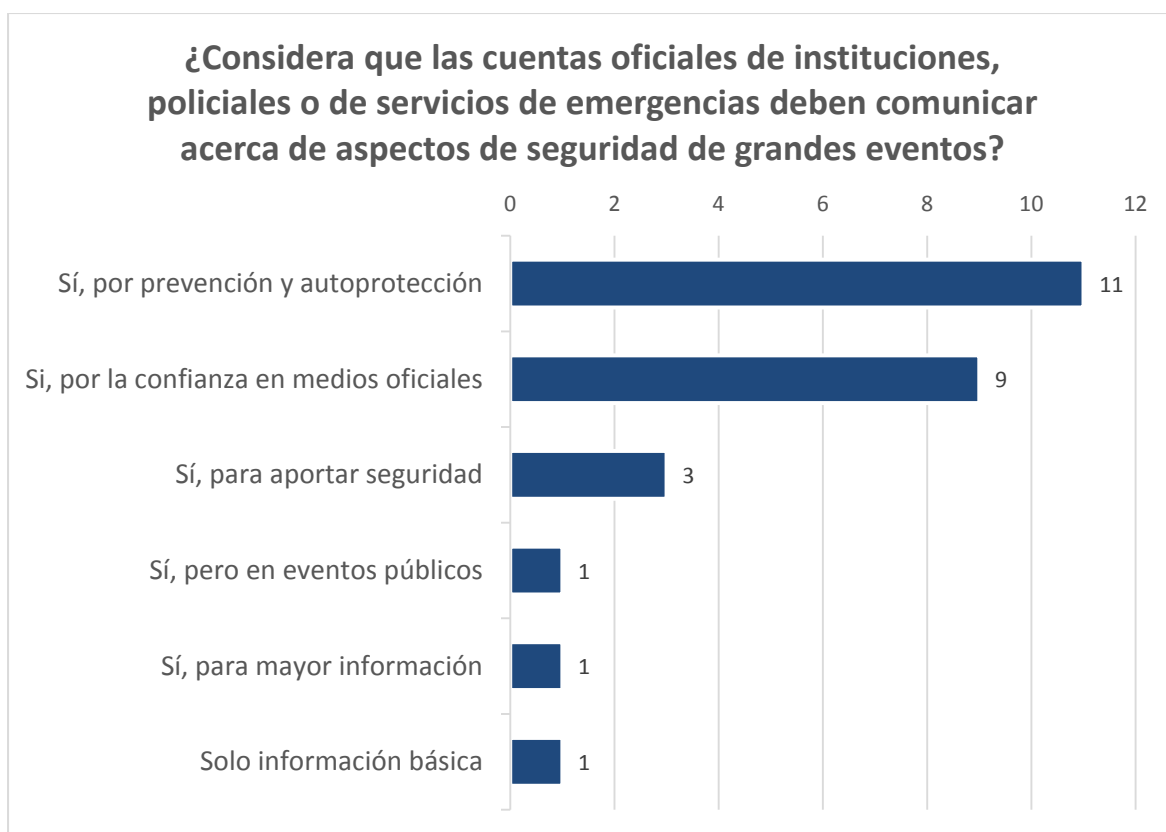
Al ser consultados acerca del conocimiento del potencial de redes sociales e internet en comunicación de seguridad en grandes eventos por parte de los responsables de la seguridad, los gestores de redes sociales han respondido, en un 52%, negativamente.

Entre las respuestas recogidas se señala que “no conocen lo que puede ayudar un video o simples consejos de autoprotección en el ámbito de los grandes eventos” (E68), siendo recursos “más utilizados por empresas para publicitar productos, que por empresas de seguridad o FFCCSE” (E73), y que “si lo conocieran, lo usarían y lo aprovecharían más” (E72). Entre los motivos, un entrevistado precisa que “unas veces por desconocimiento del sector, otras por la edad y formación de los responsables, otras por incultura, dejadez, etc.” (E65). Sobre los modelos de gestión se señala que a pesar del desconocimiento del potencial por parte de los responsables de la seguridad “debe existir un órgano en su *staff* encargado de la comunicación y sobre todo de la monitorización” (E75).

Entre los que manifiestan que si conocen el potencial se encuentran respuestas que relacionan ese conocimiento tras incidentes como el ocurrido en el Madrid Arena que ha derivado en que “los responsables de seguridad se toman en serio su labor y las RRSS son un instrumento más para desarrollarla” (E60).

También se observa que, en un 20% de los casos, se considera que a pesar del conocimiento del potencial, este no parece ser relevante o prioritario para los responsables que “creen que tienen problemas mucho más importantes que la comunicación o información preventiva y/o proactiva de la seguridad y prevención del evento” (E53) o “prefieren dejar este aspecto a las cuentas de organismos oficiales y pertenecientes a instituciones públicas dedicadas a la seguridad y emergencias” (E63).

Otro entrevistado pone de manifiesto una posible oportunidad de mejora en la comunicación interna que acabe derivando en una mejora de la comunicación de seguridad ya que, en su opinión sobre el conocimiento del potencial de las redes “puede que los responsables de seguridad sí, o al menos lo intuyan, pero los encargados de la comunicación pueden no tenerlo como prioridad” (E57).



*Gráfico 65: Valoración de la necesidad de comunicación sobre seguridad de pen grandes eventos a través de cuentas institucionales de seguridad y emergencias según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los resultados obtenidos muestran que todos los gestores de redes sociales entrevistados se muestran favorables a la comunicación de aspectos relativos a la seguridad de grandes eventos a través de las cuentas oficiales de instituciones, de cuerpos policiales o de servicios de prevención y emergencias.

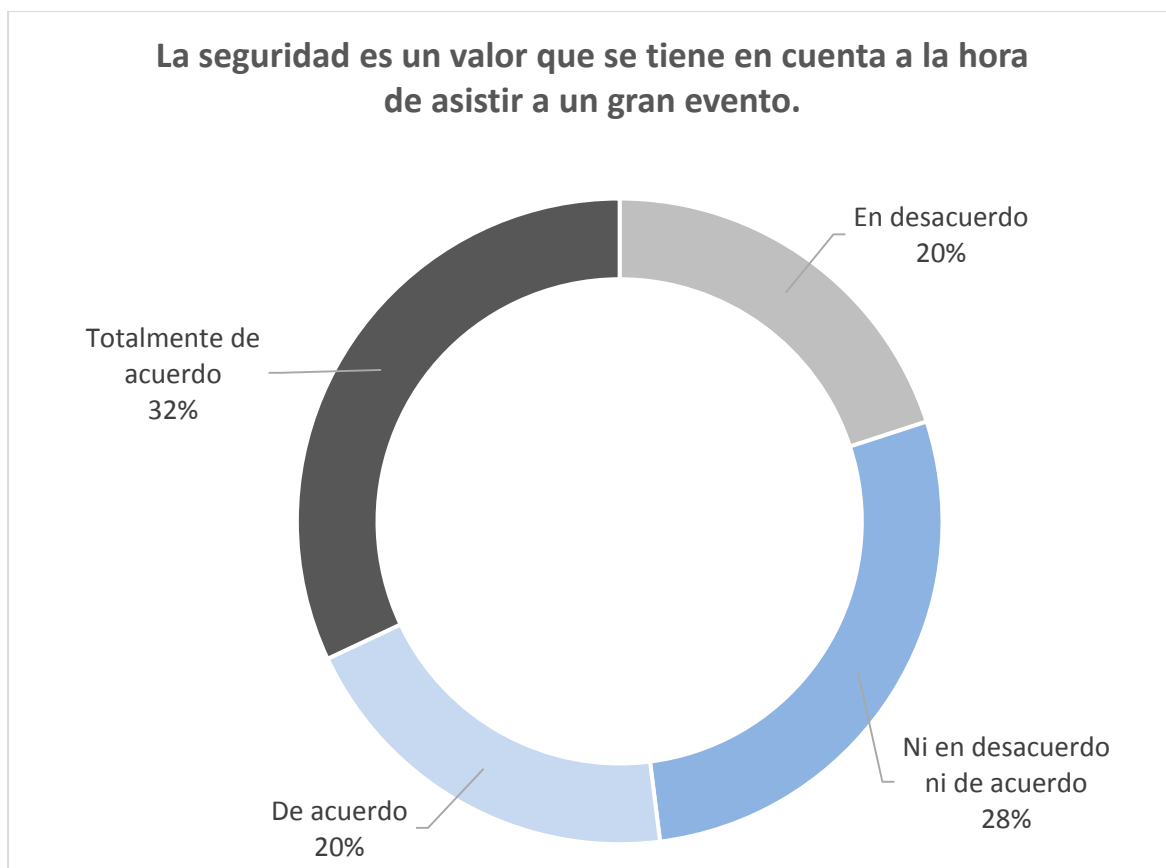
Los resultados obtenidos reflejan diferentes motivos por los cuales consideran que dicha comunicación debe realizarse. El principal motivo señalado es por el hecho de que esta comunicación contribuye a la prevención y a la autoprotección en grandes eventos (11). Dichas cuentas oficiales, señalan, tiene dentro de sus funciones “informar a la población de dichos riesgos de forma preventiva y sobre cómo deben actuar, y para ello las redes sociales son una buena herramienta para comunicar” (E51), ya que dicha “información preventiva es uno de los pilares básicos de la seguridad y debe ser una prioridad en la administración pública” (E53). A pesar de ello, un entrevistado indica que quizá las personas pueden no estar interesadas, tal como ocurre “cuando suben a un avión

y ‘soportan’ las instrucciones de seguridad en caso de accidente, pero no importa, hay que normalizarlo” (E53).

La comunicación a través de estas cuentas oficiales es para uno de los participantes en la investigación “una manera responsable de concienciar sobre la autoprotección como elemento indispensable en dichos eventos” (E52). Consideran que, llevándolo al punto de vista más operativo, la comunicación puede aportar también mejoras en determinadas situaciones ya que el acercar “medidas de autoprotección y/o recomendaciones en actos multitudinarios evitaría situaciones de riesgo y facilitaría el trabajo de los servicios de emergencia o personal encargado en el dispositivo de riesgo previsible” (E62).

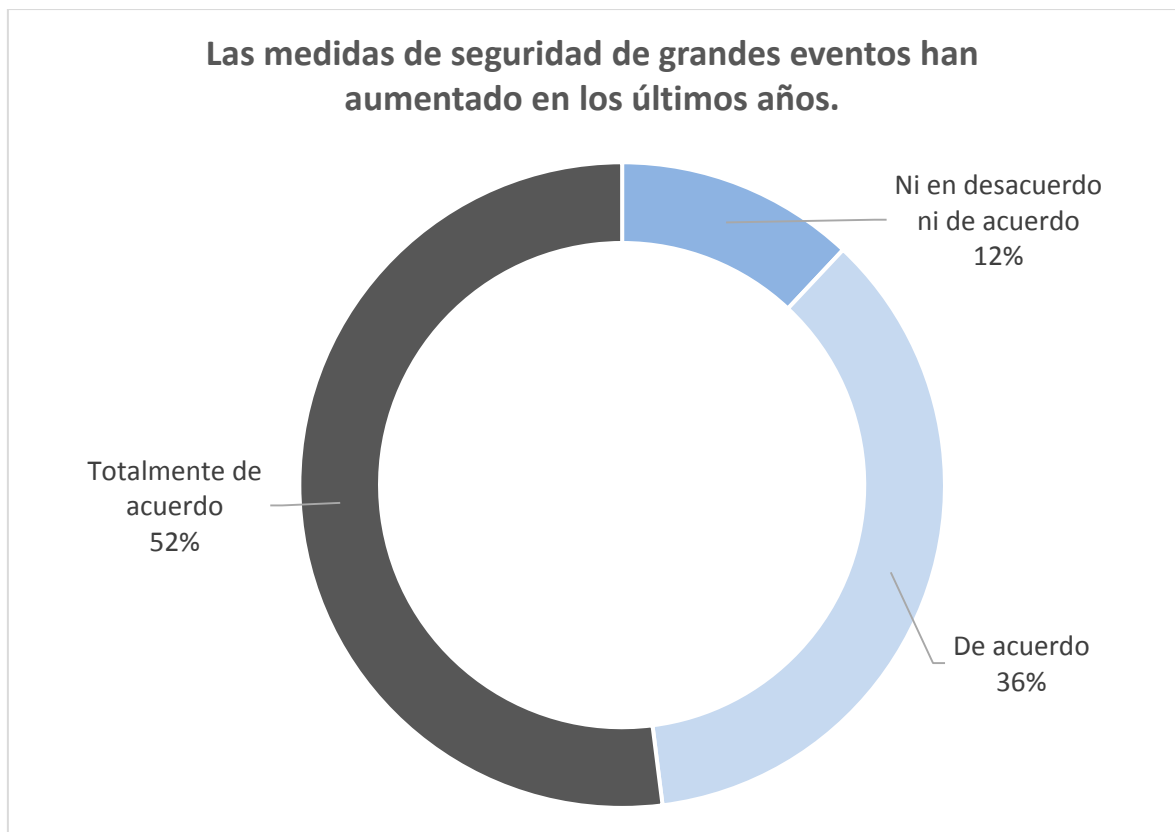
El segundo de los motivos apuntados por los que es necesaria esta comunicación es por el hecho de la confianza (9) que aportan las cuentas oficiales. Los entrevistados indican que “la población confía y da fiabilidad a la información que procede de medios oficiales” (E54) y que “las instituciones, policías y servicios de emergencias suelen ser tomados en serio por el público” (E60). La reputación de las cuentas oficiales las convierten en “fundamentales para dar credibilidad a la información de emergencias y no dar lugar a bulos” (E71), en parte gracias al “contacto diario con la ciudadanía” (E74).

En tres ocasiones, los gestores de cuentas sociales indican que un motivo para comunicar seguridad es porque, precisamente, esa comunicación aporta seguridad. Y, por último, también un entrevistado hace distinción de lo que serían eventos públicos y privados a la hora de comunicar desde cuentas oficiales, otro indica que en general sirve para aportar más información sobre un tema que puede ser de interés ciudadano y otro señala que la información que se debe comunicar debe ser básica para no proporcionar más información al “enemigo” (E69).



*Gráfico 66: Valoración sobre la afirmación que identifica la seguridad como valor al asistir a un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

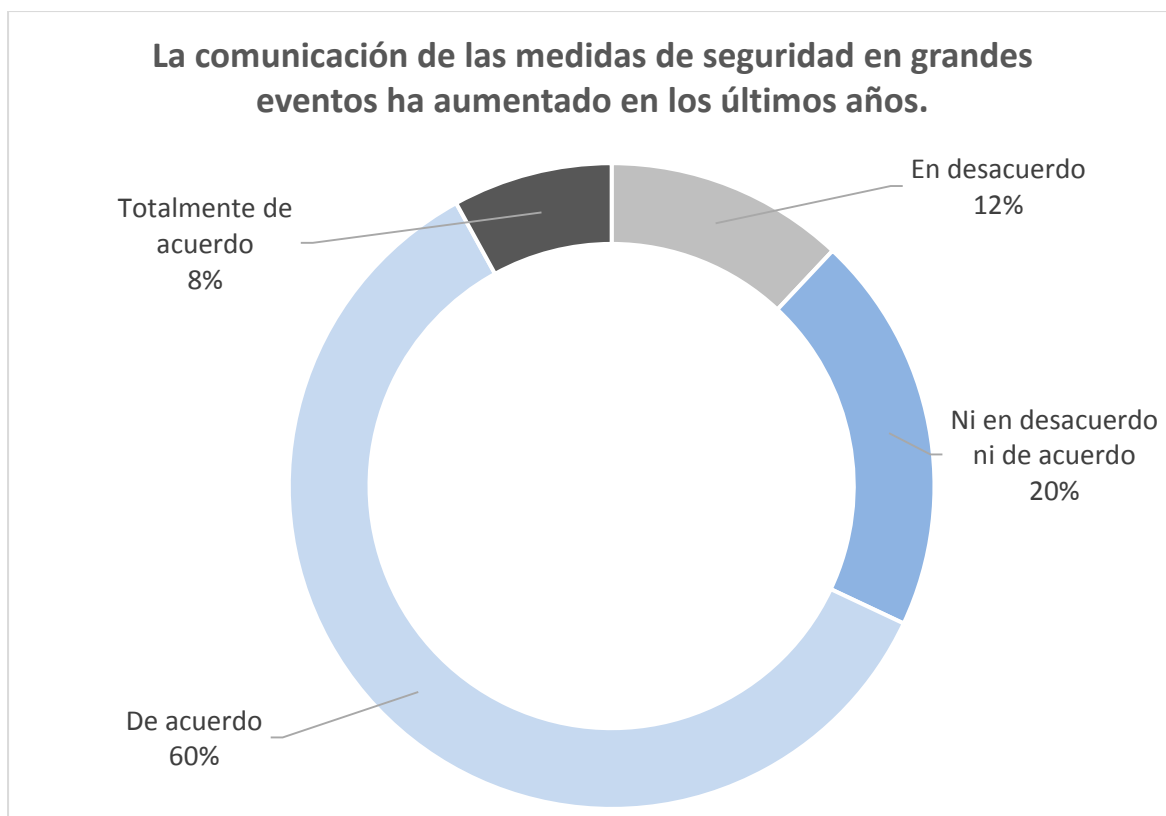
No existe un posicionamiento claramente definido por parte de los gestores de redes sociales entrevistados acerca de la consideración de la seguridad como valor que se tiene en cuenta para asistir a un gran evento. La principal respuesta apuntada es un posicionamiento totalmente de acuerdo con dicha afirmación (con un 32%), mientras que un 20% de los entrevistados de este colectivo afirma estar de acuerdo, el mismo porcentaje que señala estar en desacuerdo. El 28% restante no se decanta ni positivo ni en negativo frente a la afirmación.



*Gráfico 67: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Para los gestores cuentas de redes sociales desde las que se comunica acerca de aspectos de seguridad en grandes eventos parece claro que las medidas de seguridad estos acontecimientos han aumentado en los últimos años. En un 52% de los casos se muestran totalmente de acuerdo con dicha afirmación, mientras que un 36% se muestra de acuerdo y solamente un 12% no se posiciona ni de acuerdo ni en desacuerdo.





*Gráfico 68: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

A pesar de haber señalado de manera clara que las medidas de seguridad en grandes eventos habían aumentado, cuando han sido preguntados acerca de si la comunicación de seguridad también había aumentado, a pesar de un elevado número de respuestas afirmativas, no parece que lo haya hecho en el mismo grado. En este caso, únicamente un 8% está totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que la respuesta mayoritaria es un posicionamiento de acuerdo con la afirmación en un 60% de los casos. Un 20% de los entrevistados no están ni acuerdo ni en desacuerdo con ese hipotético aumento de la comunicación planteado, mientras que un 12% señalaba estar en desacuerdo con dicha afirmación.

### Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad.

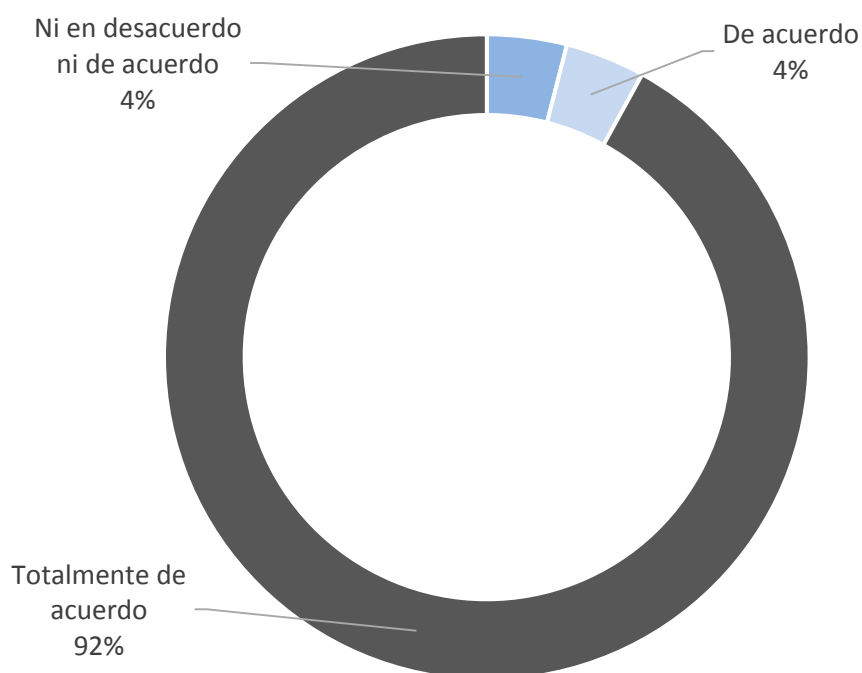
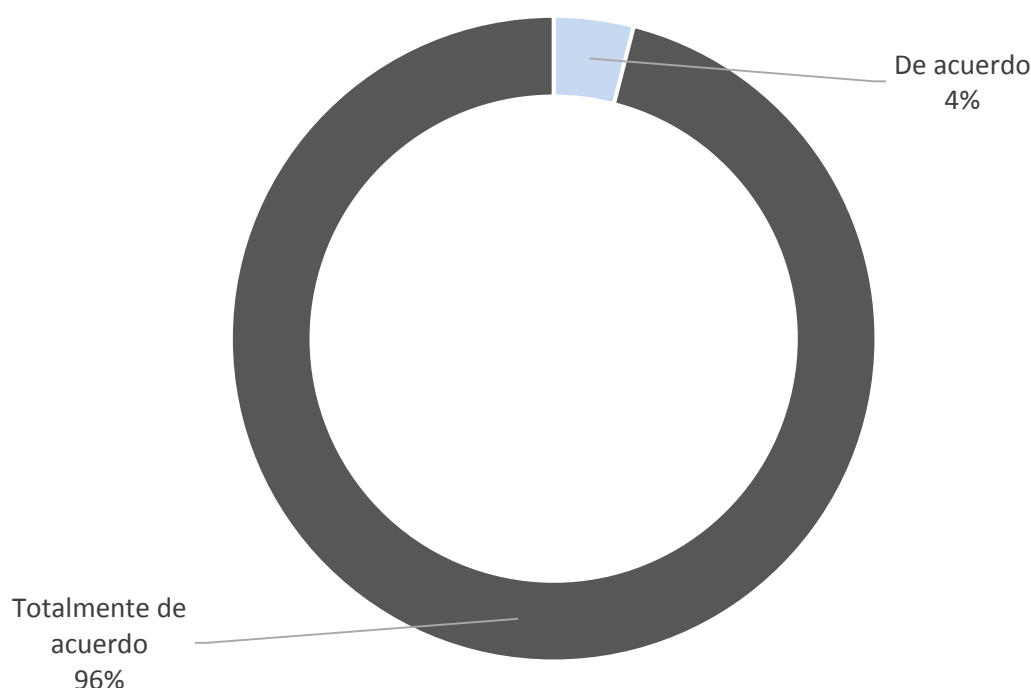


Gráfico 69: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Claramente, los gestores de cuentas de redes sociales entrevistados consideran que una mayor comunicación de la seguridad contribuye a una mayor sensación de seguridad. En este sentido, un 92% se muestra totalmente de acuerdo con esta sentencia, un 4% de acuerdo y un 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias.**



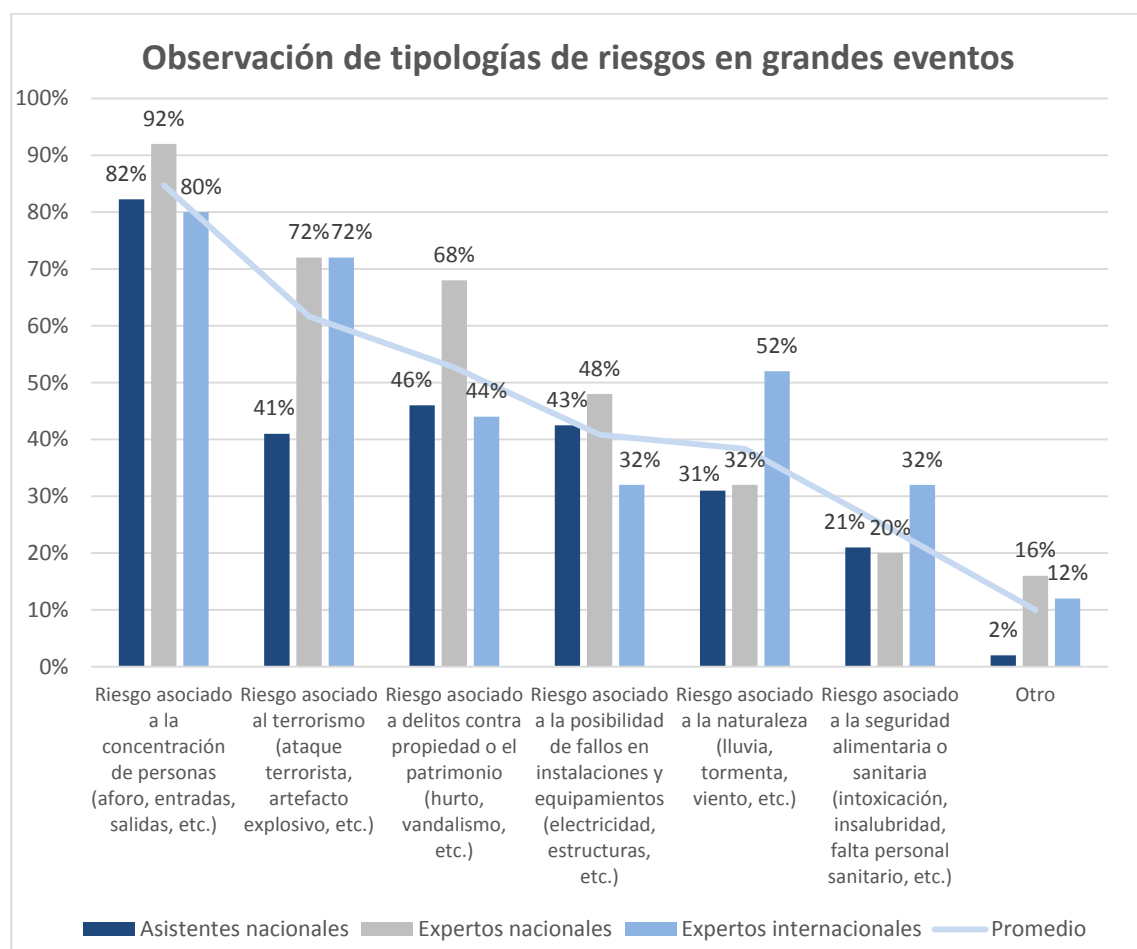
*Gráfico 70: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Ante la afirmación acerca de la necesidad de comunicar e informar sobre seguridad de un gran evento en internet y redes sociales, la respuesta es clara por parte de los gestores de redes sociales que han participado en la investigación: un 96% están totalmente de acuerdo. Solo un 4% indica estar simplemente de acuerdo.

#### **4.5. Comparativa y análisis de resultados**

Al analizar las respuestas que han sido proporcionadas por asistentes, así como por expertos nacionales e internacionales en seguridad de grandes eventos en referencia a las diferentes tipologías de riesgos que consideran que han estado presentes en los grandes eventos en los que han participado, se observan ciertas tendencias, así como algunas diferencias en los resultados obtenidos. Según el promedio de los resultados de los tres colectivos, por encima de los demás riesgos se sitúa el riesgo asociado a la alta concentración de personas, siendo este el más detectado por todos los colectivos

considerados en la investigación. Los subriesgos vinculados como la gestión de aforos, la regulación de entradas/salidas, etc. han sido considerados como riesgos observados en los grandes eventos en un 92% de los expertos nacionales, un 82% de los asistentes nacionales y un 80% de los expertos internacionales. Algunos de los incidentes ocurridos como el sucedido en España en Madrid Arena o, a nivel internacional, en el estadio de Hillsborough en Reino Unido o durante el festival Love Parade de Berlín, ponen de manifiesto dicho riesgo que parece seguir estando muy presente en los grandes eventos que se realizan actualmente a tenor de la alta coincidencia en su identificación por parte de los sujetos que han formado parte de la investigación.



*Gráfico 71: Comparativa de observación de tipologías de riesgos de seguridad en grandes eventos según tipología por parte de asistentes nacionales, expertos nacionales y expertos internacionales. Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos.*

En promedio, en segundo lugar, se situaría el riesgo asociado al terrorismo y a las diferentes formas que tiene de manifestarse esa amenaza. En este caso, si observamos una coincidencia en la identificación tanto de expertos nacionales como de expertos

internacionales en seguridad ya que en ambos casos lo señalan un 72% de los entrevistados. A pesar de la presencia del terrorismo histórico en España y de los ataques terroristas de carácter yihadista que han causado numerosas víctimas en el contexto de los eventos, en esta ocasión, la respuesta de los asistentes a grandes eventos no resulta tan alineada con los otros dos colectivos ya que solo es identificado como un riesgo presente en los eventos en los que han participado un 41%, existiendo, una diferencia bastante significativa en la observación.

El tercer riesgo con una mayor valoración en promedio es aquél vinculado con los delitos contra la propiedad o patrimonio como pueden ser los hurtos, los robos, actos vandalismo o violencia, etc. En este caso, el promedio de observación de los tres grupos de sujetos analizados se sitúa en un 53%, donde destaca que los expertos nacionales en seguridad en grandes eventos lo señalan por encima de este promedio, alcanzando un 68%, mientras que el porcentaje de observación por parte de asistentes nacionales que también concurren a dichos eventos es bastante inferior (46%), siendo similar al de expertos internacionales (44%).

Seguidamente, el riesgo asociado a los fallos en instalaciones y equipamientos como pueden ser las estructuras o servicios como la electricidad ha sido observado de manera similar por los asistentes y los expertos nacionales, en un 43% y 48% de los casos, respectivamente. Para los expertos internacionales, este valor es algo inferior, en este caso, siendo un riesgo observado por un 32% de los entrevistados.

Llegados al riesgo asociado a la naturaleza, como puede ser el provocado por incidencias climatológicas, es un riesgo observado por el 31% de los asistentes nacionales y, en la misma línea, por un 32% de los expertos nacionales entrevistados. Este valor es bastante superior para los expertos internacionales entrevistados que suben la observación de dicho riesgo hasta el 52%, valor superior que podría resultar vinculado a unas peores condiciones climatológicas en determinados países en comparación con el estado español que goza de una buena climatología en líneas generales.

Los riesgos relacionados con la seguridad sanitaria o alimentaria tales como la insalubridad, la falta de personal sanitario o las intoxicaciones presentan un promedio de observación entre los tres colectivos de un 24%, respondiendo de manera similar los

colectivos de asistentes y expertos de seguridad nacionales, 21% y 20%, respectivamente. La observación de este riesgo por parte de los expertos internacionales en seguridad de grandes eventos entrevistados se sitúa en un 32%.

El resto de riesgos conforma un 10% de observación promedia, únicamente observados en un 2% de los asistentes encuestados, un 16% de los expertos nacionales y un 12% de los expertos internacionales.

Comparando estos datos obtenidos de estos colectivos con los datos compilados de los responsables de cuentas en redes sociales sobre los riesgos sobre los que creen que se debe comunicar, vemos la coincidencia en el primero de los riesgos: la concentración de personas. Para los gestores de dichas cuentas, este riesgo es el principal sobre el que informar, coincidente con el que los otros colectivos consideran que es el más observado.

En cambio, el segundo riesgo identificado por los colectivos de asistentes y responsables de seguridad, el terrorismo, no es uno sobre los que los gestores de cuentas entrevistados creen que se debe hacer más comunicación a través de sus medios, considerando en su lugar los riesgos vinculados con la naturaleza o la meteorología, y los riesgos vinculados a determinados delitos.

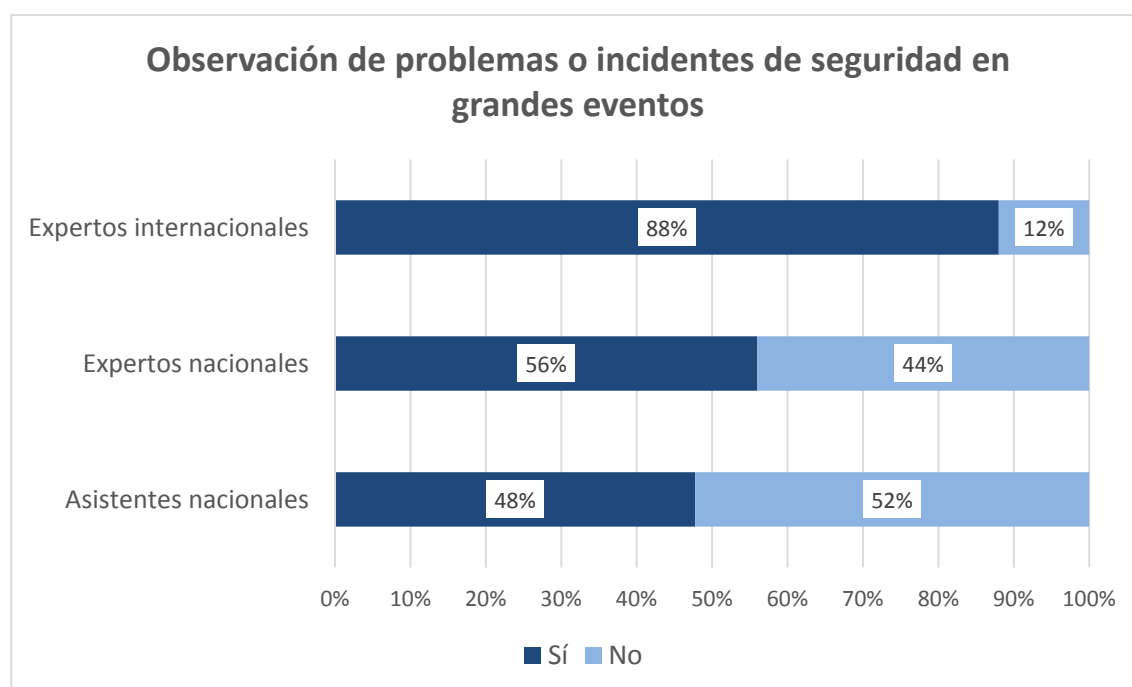


Gráfico 72: Comparativa de observación de riesgos de seguridad en grandes eventos según tipología por parte de asistentes nacionales, expertos nacionales y expertos internacionales. Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos.

La comparativa de los datos obtenidos cuando los diferentes grupos han sido cuestionados acerca de la observación específica de un problema de seguridad o la materialización de alguno de los riesgos en grandes eventos en los que han formado parte muestra una diferencia en las respuestas obtenidas a encuestados y entrevistados nacionales respecto a los expertos internacionales. Mientras que la respuesta afirmativa acerca de la observación de dichos incidentes de seguridad se sitúa bastante pareja y mínimamente por debajo de la mitad en el caso de los asistentes nacionales (44%) y los expertos nacionales (48%), la respuesta de los expertos internacionales en seguridad de grandes eventos es marcadamente superior.

En el caso del colectivo internacional entrevistado, la manifestación de dicha observación de problemas de seguridad en alguno de los grandes eventos en los que ha participado recientemente alcanza un significativo 88%.

A tenor de los resultados, la observación de problemas o incidentes de seguridad en grandes eventos en el contexto español es bastante coincidente entre los asistentes y expertos y queda situada por debajo del 50%, un valor que, aunque mucho más bajo que el que reflejan los expertos internacionales, resulta significativo ya que el potencial de daño que puede ocasionar tal porcentaje es muy elevado. Sin duda, destaca la situación que, según las afirmaciones de los expertos de seguridad internacionales entrevistados, ofrece un panorama donde los riesgos, en un contexto internacional gran evento, parecen manifestarse (o ser identificados) con mayor frecuencia.



*Gráfico 73: Valoración comparativa de elementos de seguridad en grandes eventos para la consideración de evento seguro. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Al analizar los diferentes valores que cada uno de los colectivos, en promedio, ha asignado a diferentes elementos que contribuyen a la realización de un gran evento que pueda ser considerado seguro, lo primero a considerar es que, en todos los casos, los valores han quedado situados entre 4 y 5, por lo que todos resultan de relevancia.

La investigación realizada pone de manifiesto que los elementos relacionados con la información, la comunicación y la reputación son los menos valorados de los presentados, en promedio. Conviene destacar que se observa el matiz que aportan las valoraciones de



los asistentes al respecto de la información sobre seguridad in situ y la comunicación sobre seguridad en web o redes sociales, que reciben un valor de 4,55 y 4,30, respectivamente. A pesar de ser de las opciones menos valoradas en el promedio de los grupos, para los asistentes nacionales resultan elementos más valorados para considerar un evento seguro que otros planteados, no siendo así para los expertos en seguridad.

Elementos más relevantes para considerar un gran evento seguro			
Asistentes nacionales	Expertos nacionales	Expertos internacionales	Promedio
Presencia de asistencia sanitaria	Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior	Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior	Controles de accesos ordenados
Controles de accesos ordenados	Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior	Controles de accesos ordenados* Presencia de personal de seguridad privada* Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior*	Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior
Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección	Controles de accesos ordenados	*Aparecen 3 elementos al haber obtenido el mismo valor.	Presencia de asistencia sanitaria

Tabla 6: Elementos de seguridad más relevantes para considerar un gran evento seguro según valoraciones de los diferentes grupos investigados. Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos.

Si analizamos los principales elementos puestos en valor para cada uno de los colectivos investigados, se observa que el ordenamiento en el control de acceso es el único elemento que aparece identificado dentro de las tres primeras posiciones de los tres colectivos, resultando, en promedio, el más valorado.

Por otra parte, mientras que la presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tanto en el interior como en el exterior del espacio donde se celebra un gran evento son valorados de manera destacada tanto por los expertos nacionales como internacionales, por parte de los asistentes a grandes eventos, estos dos factores no están entre los prioritarios según los resultados obtenidos. Adicionalmente, no tan solo no aparece entre los más valorados por parte de los asistentes nacionales sino que obtienen una valoración situada en la parte baja en comparación con el resto de elementos sobre los que han sido consultados.

En cambio, la presencia de asistencia sanitaria encabeza el ranking de valor de los elementos para los asistentes nacionales encuestados, un elemento que no está entre los

tres más valorados por los expertos nacionales e internacionales, si bien obtiene una puntuación también alta, lo que hace que aparezca como tercer elemento mejor valorado a la hora de considerar como seguro un gran evento en el promedio de valoraciones.



*Gráfico 74: Motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes eventos según expertos nacionales e internacionales. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los expertos nacionales e internacionales en seguridad de grandes eventos muestran puntos de coincidencia en la identificación de algunos de los principales motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes acontecimientos. En concreto, el principal motivo mencionado en ambos casos es el de la falta de formación o profesionalidad.

También se aprecia una coincidencia destacable en el que sería el segundo motivo en la valoración promedia que es la falta de planificación y de medidas. En algunos casos, los expertos nacionales lo han vinculado también en lo que para ellos es el tercer motivo más destacado que es la incorrecta evaluación de los riesgos asociados a los grandes eventos.

Sin embargo, este motivo no es de los más destacados para los expertos internacionales que han formado parte de la investigación.

<b>Principales motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes eventos</b>		
<b>Expertos nacionales</b>	<b>Expertos internacionales</b>	<b>Promedio</b>
Falta de formación, profesionalidad	Falta de formación, profesionalidad	Falta de formación, profesionalidad
Evaluación de riesgos incorrecta	Falta de planificación, medidas	Falta de planificación, medidas
Falta de planificación, medidas	Falta de presupuesto, causas económicas* Falta de análisis post-evento, aprendizaje* *Aparecen 2 elementos al haber obtenido el mismo valor.	Evaluación de riesgos incorrecta

*Tabla 7: Principales motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales e internacionales. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

En el promedio de los expertos, los principales motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes eventos serían, en este orden, la falta de formación y profesionalidad, la falta de planificación y medidas, y la evaluación incorrecta de riesgos. La incorrecta evaluación de riesgos no aparece entre los motivos más reseñados por los expertos internacionales. En cambio, en su lugar, apuntan a otros dos factores: el factor económico y la falta de análisis post-evento y el consecuente aprendizaje. Resulta interesante comprobar cómo esa falta de aprendizaje continuo, también a través del error, es algo destacado por los expertos internacionales e incluso se propone la creación de bases de datos o espacios compartidos que actúen como facilitadores del aprendizaje y mejora del sector, pero tan solo uno de los expertos nacionales hace referencia a ello como causa de la ocurrencia de incidentes de seguridad.

Por otra parte, se observa que los expertos nacionales señalan la falta de normativa o el incumplimiento de la misma como una de las causas, mientras que dicha apreciación no es efectuada por parte de los expertos internacionales en seguridad de grandes eventos que han sido entrevistados.



Gráfico 75: Respuesta sobre la relevancia del rol de la seguridad en grandes eventos según los expertos entrevistados.  
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En la comparativa de respuestas acerca de un aumento de la relevancia del rol de la seguridad en grandes eventos, todos los expertos entrevistados a excepción de dos, coinciden en confirmar dicho aumento. Al respecto de las causas que hacen que sea más relevante ese papel y se hable más acerca del mismo, también existe una coincidencia significativa en las tres principales causas aportadas por los expertos: como consecuencia de incidentes o accidentes ocurridos, por la mayor sensibilización acerca de los riesgos de los grandes eventos y, en tercer lugar, apuntan directamente a la amenaza terrorista.

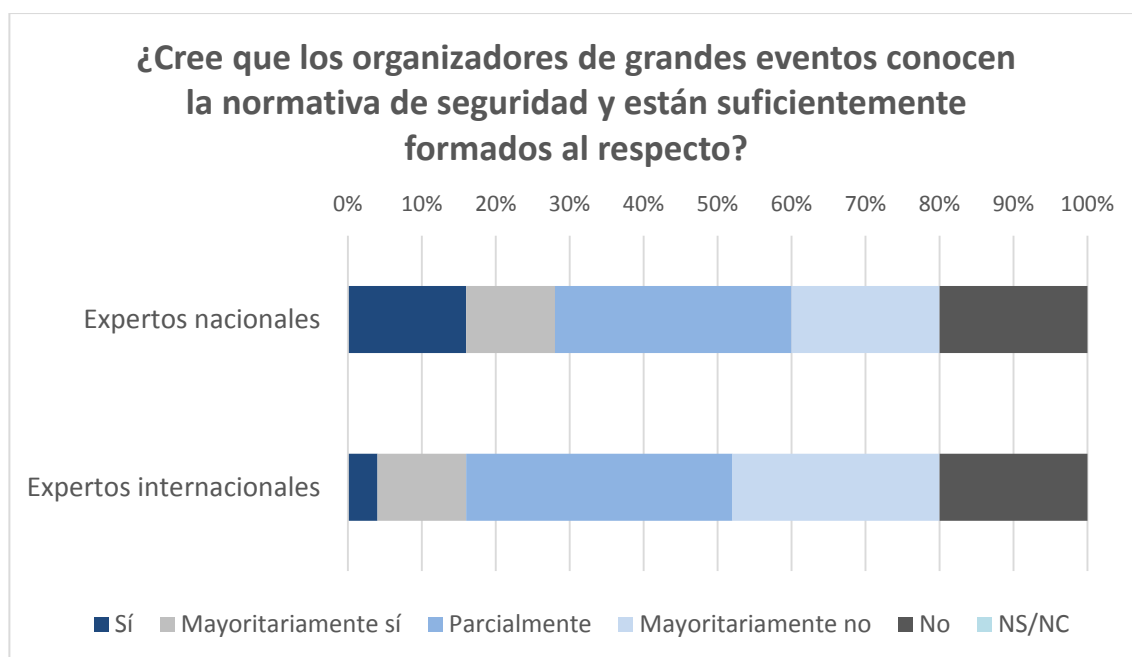


Gráfico 76: Conocimiento de la normativa y formación de los organizadores de grandes eventos según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Al comparar las respuestas obtenidas por parte de los expertos nacionales e internacionales en referencia al conocimiento normativo y a la correcta formación en seguridad de los organizadores de grandes eventos, a pesar de no existir significativas diferencias, es cierto que existe un mayor porcentaje de respuestas afirmativas en el caso de los expertos nacionales. Si sumamos los resultados que responden afirmativamente o mayoritariamente sí, en el caso de los expertos nacionales la cifra se sitúa en un 28% frente al 16% que obtiene en el caso de los expertos internacionales.

Sobre el uso de las redes sociales e internet por parte de los organizadores de grandes eventos, en relación a la comunicación de aspectos de seguridad, la opinión de los gestores de cuentas es mayoritariamente negativa ya que consideran que no lo hacen adecuadamente en un 56%, señalando la necesidad de mayor desarrollo y mejoría.

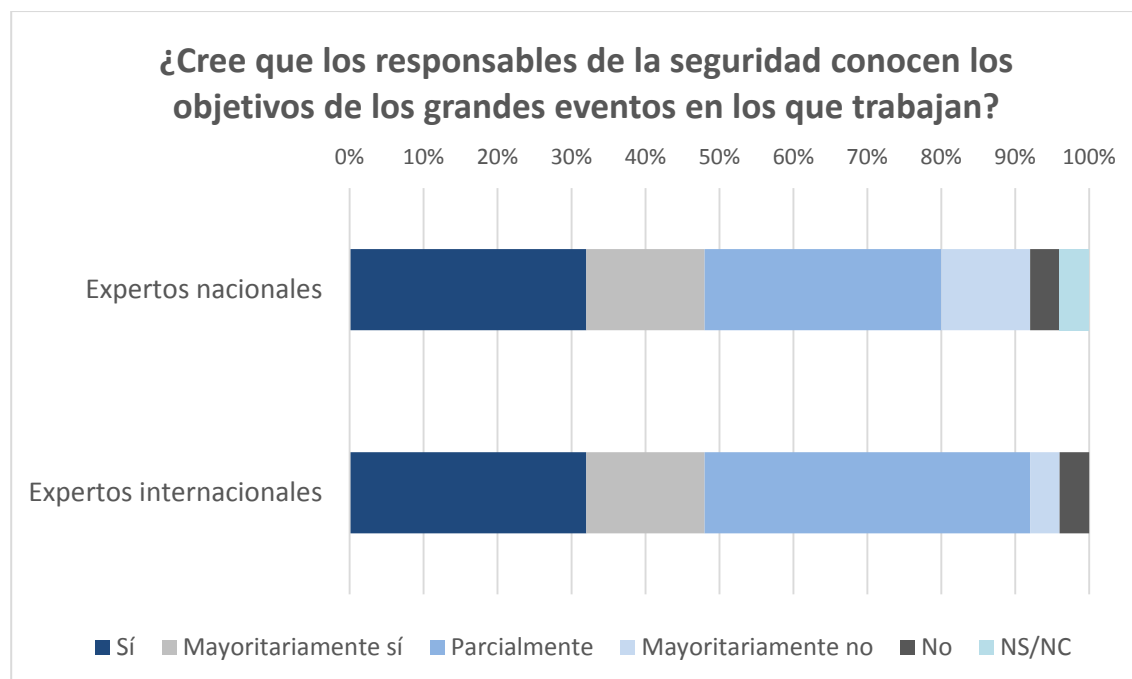


Gráfico 77: Conocimiento de los objetivos de los grandes eventos por parte de los responsables de seguridad, según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En referencia al conocimiento de los objetivos de celebración de los grandes eventos por parte de los responsables de seguridad, al ser consultados los expertos nacionales e internacionales, muestran un patrón de respuestas parecido. Cerca de la mitad, en ambos casos, sitúa su respuesta en el “sí” o en “mayoritariamente sí”. En ambos casos, la mayoría apunta a un conocimiento parcial de dichos objetivos, siendo esta respuesta superior en el caso de los expertos internacionales.

En la investigación realizada se ha consultado a los gestores de cuentas en redes sociales acerca del grado de conocimiento de las posibilidades que pueden ofrecer las redes sociales e internet por parte de los responsables de seguridad. En este caso, la mayoría consideran que no son conocedores de las posibilidades de estos medios para dotar de mayor seguridad de los grandes eventos en los que participan o bien no los consideran relevantes o prioritarios dentro del desarrollo de sus funciones. Este hecho contrasta con el total convencimiento sobre la necesidad de comunicar acerca de la seguridad de grandes eventos por parte de instituciones y cuentas oficiales para mejorar la prevención, la autoprotección, aportar seguridad y por la confianza que en estos medios puede tener el público.

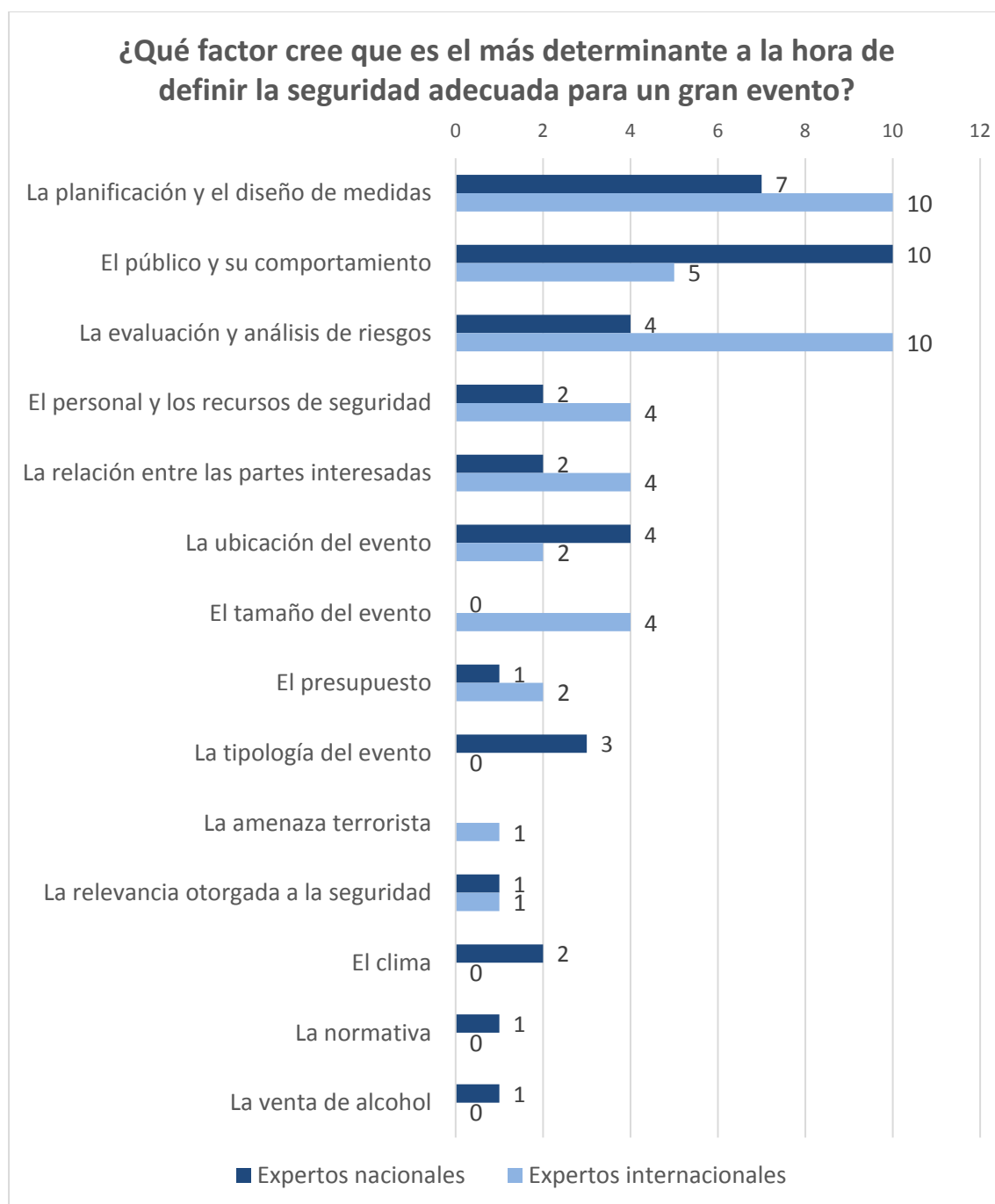


Gráfico 78: Factores que definen la seguridad adecuada para un gran evento según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Sobre la influencia de algunos factores a la hora de definir la seguridad en grandes eventos, se observa un elevado grado de coincidencia en los principales factores entre los expertos nacionales e internacionales. En este sentido, los factores que han recibido mayor número de menciones han sido la planificación y diseño de medidas de seguridad, el público y su comportamiento, y la evaluación y análisis de riesgos. Estos tres factores son comunes tanto en expertos nacionales como internacionales y habría que añadir uno más

que recibe la misma valoración que la evaluación y análisis de riesgos, en el caso de los expertos españoles, que es la ubicación del evento.

Principales factores determinantes para definir la seguridad en grandes eventos		
Expertos nacionales	Expertos internacionales	Promedio
El público y su comportamiento	La evaluación y análisis de riesgos	La planificación y el diseño de medidas
La planificación y el diseño de medidas	La planificación y el diseño de medidas	El público y su comportamiento
La evaluación y análisis de riesgos* La ubicación del evento* <small>*Aparecen 2 elementos al haber obtenido el mismo valor.</small>	El público y su comportamiento	La evaluación y análisis de riesgos

*Tabla 8: Principales factores determinantes para definir la seguridad en grandes eventos según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

Los expertos en seguridad internacionales son los que consideran en mayor medida que la seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento (4,68). En el caso español, vemos que los profesionales de la seguridad y de su comunicación en redes sociales no le dan tanto valor (3,64), algo que contrasta con los asistentes a grandes eventos que sitúan su valoración en una escala superior (4,33).

Al respecto del aumento de las medidas seguridad en grandes eventos, los tres colectivos profesionales sitúan la valoración en el entorno del 4,4, un valor muy alto que parece confirmar ese incremento de la medidas. Así también lo confirman los asistentes nacionales a grandes eventos que muestran un alto grado de acuerdo con esa percepción de aumento de las medidas y despliegues.

A pesar de ello, cuando los asistentes nacionales y los responsables de seguridad nacionales e internacionales han sido preguntados acerca del cumplimiento de la normativa en los lugares donde se celebran grandes eventos, los datos ponen de manifiesto que no parece claro que se cumplan dichas normas para ofrecer entornos seguros ya que, en los tres coas, las respuestas se sitúan sobre el 3,2, reflejando un posicionamiento poco claro frente a la afirmación. No se ha considerado oportuna realizar esta pregunta los responsables de cuentas en redes sociales debido a que, por el propio



carácter de sus funciones profesionales, no tienen por qué conocer los espacios físicos sobre los que realizan la comunicación.

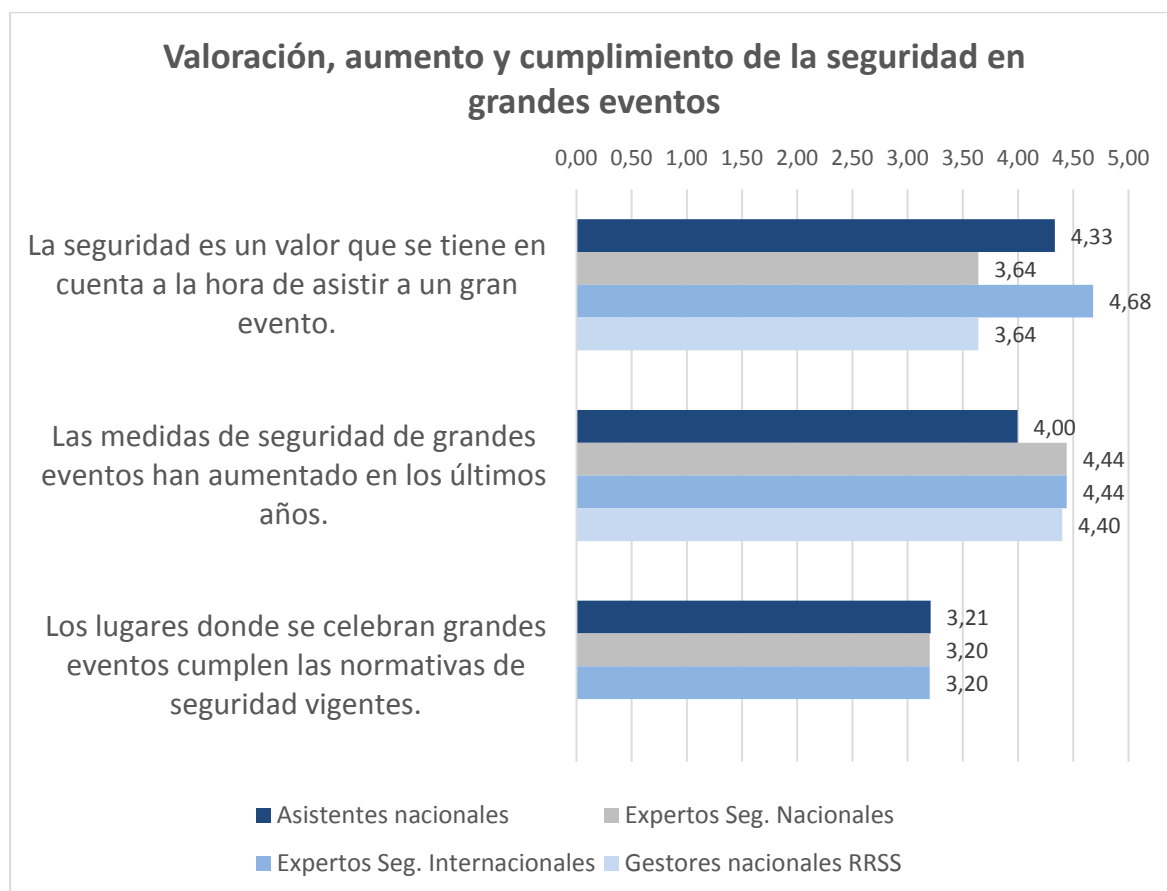


Gráfico 79: Valoración, aumento y cumplimiento de la seguridad en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los cuatro colectivos sobre los que se ha articulado la presente investigación han sido cuestionados acerca de su posicionamiento sobre determinadas afirmaciones que relacionan la comunicación con la seguridad en los grandes eventos.

La primera de ellas ha sido sobre si consideraban que la comunicación de las medidas de seguridad de los grandes eventos había aumentado en los últimos años. En este caso, los expertos en seguridad internacionales son los que más se posicionan a favor de esta afirmación (4,00), seguidos por los expertos nacionales (3,74). Mínimamente por debajo se sitúan algunos de los responsables de, precisamente, dicha comunicación como son los gestores de cuentas en redes sociales (3,64). Los receptores de la comunicación, es decir, los asistentes, son los que menos afirman haber percibido ese incremento de la comunicación (3,41).

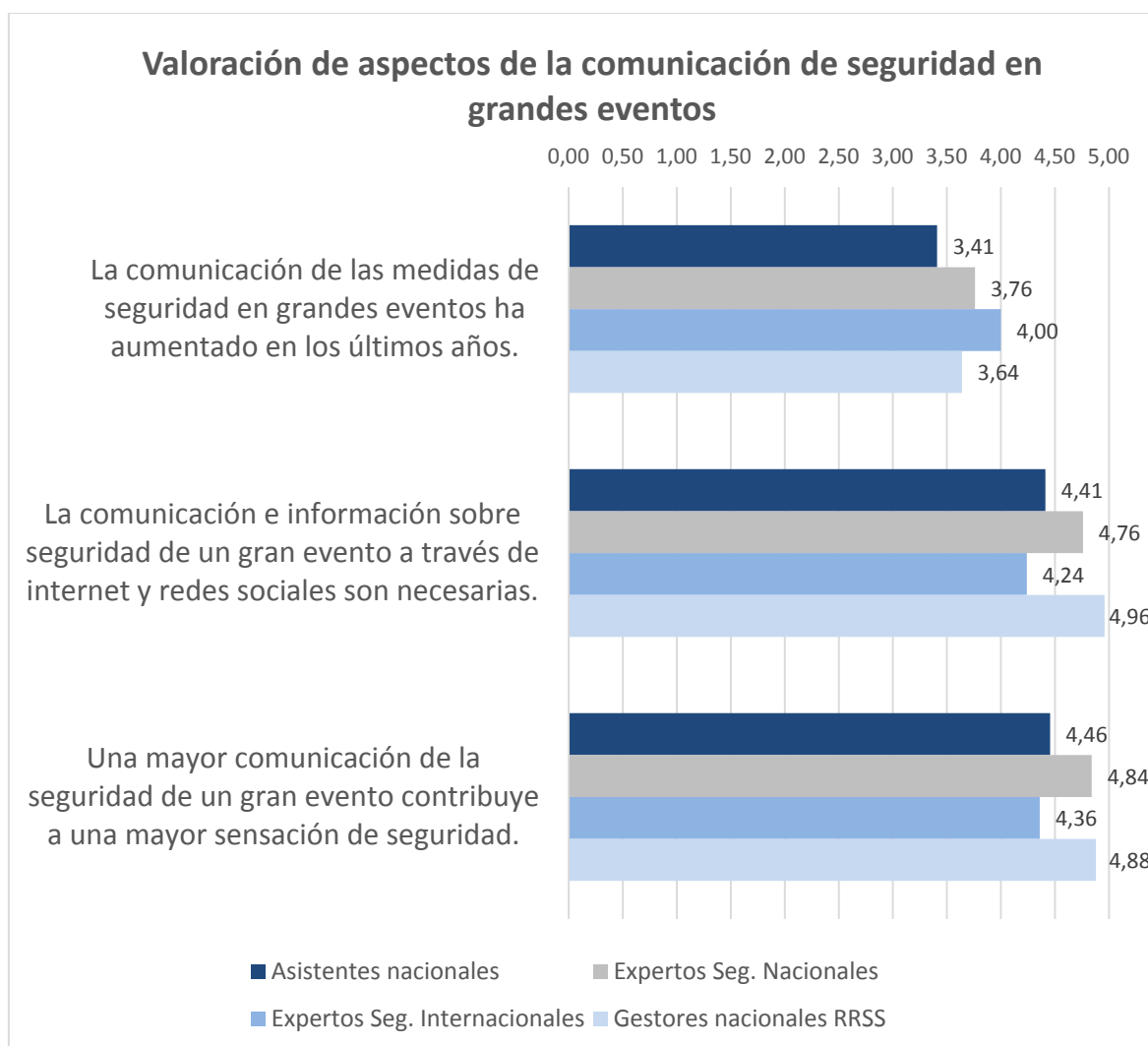


Gráfico 80: Valoración de aspectos de la comunicación de seguridad en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Todos los colectivos participantes en la investigación consideran que, de forma clara, la comunicación e información sobre seguridad de grandes eventos a través de redes sociales e internet son necesarias. Los gestores de cuentas en redes sociales son los que lo hacen de manera más contundente (4,96), algo que parece lógico. Los responsables de seguridad nacionales también muestran un posicionamiento muy favorable al respecto (4,76), seguidos por los asistentes nacionales (4,41) y los expertos internacionales (4,24).

De la misma manera, todos los colectivos consideran, mayoritariamente que una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuyen a una mayor sensación de seguridad. El colectivo más identificado con la comunicación, los gestores nacionales de redes sociales, son los que se manifiestan más de acuerdo con esta afirmación (4,88), en una consideración casi idéntica a la que hacen los expertos nacionales en seguridad (4,84)

que valoran más favorablemente que los internacionales (4,36). Los asistentes nacionales también entienden que la comunicación relacionada con la seguridad en grandes eventos sirve para contribuir a aumentar la percepción de la seguridad (4,46).

## 5. CONCLUSIONES

### 5.1. Contraste de hipótesis

El objetivo general de este trabajo ha sido la realización de un análisis que permita establecer la importancia y verificar el papel clave de la seguridad en el marco de un gran evento desde la perspectiva de los asistentes y responsables de la seguridad en España.

Los datos extraídos de la consulta referente a un aumento de la relevancia del rol de la seguridad en los grandes eventos y las posibles causas muestran que los colectivos de expertos, nacionales e internacionales, consideran de manera clara que el papel es más relevante en la actualidad. También coinciden en señalar como principal motivo los accidentes e incidentes ocurridos en grandes eventos en todo el mundo como detonante principal de ese aumento de interés y relevancia. De la misma forma, los otros dos motivos destacados van también relacionados, casi a nivel de causa y efecto, ya que son la amenaza terrorista global y una mayor sensibilización conjunta sobre los riesgos existentes. La mayoría de los expertos en seguridad entrevistados, tanto nacionales como internacionales, consideran que conocen los objetivos de los eventos para los que trabajan, algo que es importante para el correcto desarrollo del mismo, así como para la correcta planificación de la seguridad del mismo. Es cierto que un importante número de ellos, en ambos casos, los conoce con matices o de manera parcial, pero pocos son los que niegan ese conocimiento de los objetivos.

Los asistentes nacionales constatan una elevada frecuencia de asistencia a grandes eventos ya que, principalmente, asisten a 5 o más eventos a lo largo del año. Entre los eventos a los que asisten destacan los eventos musicales, seguidos por ferias/exhibiciones, congresos/conferencias/foros y eventos deportivos. En menor medida, también han indicado su asistencia a celebraciones multitudinarias como fiestas comunitarias o tradicionales y a eventos de carácter político.

Estos asistentes a estos grandes eventos manifiestan, por amplia mayoría, que la seguridad es un aspecto que tienen en cuenta a la hora de asistir a un gran evento. La mitad de los expertos nacionales expresa su conformidad con esa afirmación, existiendo otra mitad que está en desacuerdo o no se posiciona. Por su parte, los expertos internacionales

en seguridad que han participado en la investigación muestran claramente que piensan también que la seguridad es un valor que se analiza y se considera para participar en un gran evento.

A través de las respuestas de los asistentes a grandes eventos y de los responsables de seguridad en grandes eventos entrevistados, se concluye un elevado grado de observación de incidentes en los grandes eventos en los que han formado parte. En el caso de los responsables de seguridad nacionales supera el 56% y en el caso de los internacionales alcanza un peligroso 88%. En consecuencia, la percepción de dichos problemas pone de manifiesto que existen riesgos para la seguridad que siguen presentes en numerosos grandes eventos y que reflejan la necesidad de mejoras en la seguridad y prevención para la realización de grandes eventos seguros.

Centrándonos en la visión de los asistentes, cerca de la mitad de los encuestados señalan haber observado algún problema de seguridad en algún gran evento reciente. En el análisis por sexo, las mujeres que asisten a grandes eventos manifiestan haber observado menos problemas o fallos de seguridad en los grandes eventos a los que han asistido en comparación a los hombres. Al analizar los datos en función de la franja de edad, se observa un aumento progresivo en el porcentaje de respuesta que afirman la observación de problemas o incidentes de seguridad en grandes eventos en los que forman parte. Dicho de otra manera, a medida que aumenta la edad de los asistentes se identifica una tendencia a una mayor detección o percepción de problemas de seguridad en los eventos a los que acuden.

Los expertos en seguridad consultados señalan la falta de formación, junto con la planificación, la evaluación de riesgos y el no aprender de los errores como las principales causas que provocan que actualmente sigan produciéndose este tipo de incidentes de seguridad en eventos.

En el contexto español, nos encontramos con que los expertos nacionales hacen mención de la obligatoriedad en el desconocimiento de la normativa como elemento relevante ya que una de las causas apuntadas en relación al aumento actual de la seguridad es el hecho de la percepción de la seguridad como obligatoria. En cualquiera de los casos, las respuestas mayoritarias de los expertos de seguridad reflejan que hay un

desconocimiento o conocimiento parcial de la normativa de seguridad que afecta a los grandes eventos por parte de los organizadores.

Tres cuartas partes de los asistentes están de acuerdo en afirmar que en los últimos años las medidas de seguridad de los grandes eventos han sufrido un aumento, otro hecho que constata esta mayor presencia y relevancia de la componente de seguridad dentro de las piezas sobre las que se articula un evento. A pesar de ello, los asistentes, en su mayoría no tienen la certeza de que los lugares o espacios en los que se están desarrollando los eventos en los que participan estén cumpliendo con las normativas de seguridad vigentes. Más allá de la seguridad de los recintos, que en el caso de los expertos españoles tampoco parecen mostrar un convencimiento mayoritario del cumplimiento normativo, dichos expertos consideran al propio público y su comportamiento como el principal factor a considerar a la hora de definir la seguridad de los eventos

Frente a una respuesta clara de los asistentes al respecto del aumento de las medidas de seguridad, al valorar si se ha producido un aumento en paralelo de la comunicación de dichas medidas de seguridad, el posicionamiento no es tan claro. Cerca de la mitad de los asistentes está de acuerdo en afirmar que sí se está comunicando más acerca de las medidas de seguridad de los eventos a los que acude, pero el resto o bien no se posiciona o bien niega tal aumento en los últimos años. Los expertos nacionales, en más de la mitad de los casos, sí considera que se informa más acerca de las medidas de seguridad en la actualidad, pero ciertamente, en un 40% de los casos no se posicionan frente a esta afirmación. A nivel internacional, los expertos de fuera de España, muestran un mayor convencimiento, estando de acuerdo o completamente de acuerdo casi tres cuartas partes de los entrevistados.

Todos los colectivos analizados coinciden en señalar que un aumento de la comunicación de la seguridad de un gran evento es también una manera de contribuir a una mayor sensación de seguridad y así lo hacen constar, de manera clara, la inmensa mayoría de ellos. Los expertos nacionales y los gestores de redes sociales vinculados a la seguridad en grandes eventos son los más contundentes en abogar por ese paralelismo entre una mayor comunicación y una mayor percepción de la seguridad.

En otro sentido, la comunicación es pieza clave debido a los diferentes interlocutores y miembros de la estructura que compone un gran evento. La comunicación es necesaria para poder transmitir los objetivos de la celebración del evento, las necesidades de cada una de las partes y, en definitiva y en conjunto, facilitar el éxito en todos los aspectos del acontecimiento. El diálogo entre los responsables de la seguridad de los eventos y el resto de miembros de la organización supone un factor determinante, pero los datos obtenidos muestran que los expertos en seguridad, tanto nacionales como internacionales, que centran su trabajo en grandes eventos, señalan casi al unísono que es necesario que mejore dicha comunicación entre las partes.

Por tanto, la hipótesis general de la investigación que apuntaba que la seguridad de un gran evento y su comunicación son más relevantes en el contexto español como consecuencia de la gestión y percepción de los riesgos y amenazas actuales se considera aceptada a tenor de los datos recogidos y la interpretación realizada.

Dentro de los objetivos de la investigación se perseguía la identificación por parte de los diferentes colectivos analizados de los principales riesgos considerados al respecto de la seguridad en grandes eventos en los que habían trabajado o participado, con el fin de observar de qué manera eran percibidos. De manera destacada, tanto para los asistentes nacionales como para los expertos en seguridad nacionales e internacionales, el principal foco de riesgo lo sitúan en la concentración de personas y en la gestión de las mismas. Temas como la gestión de aforo, el ordenamiento de colas o la regulación de entradas y salidas son los que, a tenor de los datos obtenidos, suponen el mayor riesgo observado en grandes eventos. Adicionalmente, destaca la predominancia de la observación del citado riesgo en los asistentes nacionales frente al resto de riesgos cuya observación es significativamente inferior en porcentual. Los responsables de redes sociales también creen, en amplia mayoría, que este es el principal riesgo sobre el que deben comunicar a través de sus medios a los asistentes.

El riesgo asociado al terrorismo, punto referido de manera específica, ha sido el segundo riesgo más observado en promedio, con valores muy similares entre los expertos nacionales e internacionales, que es referido por un 72% de ellos. En este caso, los asistentes indican haber observado este riesgo en mucha menor medida, un 41%.

Algunos factores de riesgo como el hurto, el robo, el vandalismo, etc. que podríamos englobar dentro de los delitos contra la propiedad o el patrimonio quedarían en tercer lugar en el global de los manifestados por los colectivos, siendo un riesgo especialmente percibido por los expertos de seguridad nacionales y el segundo riesgo sobre el que los gestores de redes sociales consideran que es necesario informar a los asistentes.

Estos tres principales riesgos que se deducen del global de valoraciones de los tres colectivos en cuestión, coinciden con los que, de manera específica, señalan los expertos nacionales en seguridad.

El riesgo vinculado a la posibilidad de fallos en equipamientos o instalaciones como pueden ser colapsos estructurales, problemas eléctricos o fallos tecnológicos resulta destacado, siendo un riesgo más observado por parte de los expertos de seguridad y los asistentes y, en menor medida, por los expertos internacionales.

Para la investigación, y a fin de indagar acerca de los elementos que aportan una mayor percepción de seguridad en el marco de un gran evento y que llevan a considerar que dicho evento sea seguro, se han identificado aquellos que han sido mayormente destacados por parte de los asistentes nacionales, expertos nacionales de seguridad y expertos internacionales de seguridad. Los tres elementos que han recibido valores más elevados, en conjunto, han sido los controles de acceso ordenados, la presencia de fuerzas y cuerpos de seguridad en el exterior y la presencia de asistencia sanitaria en el gran evento.

En consonancia, los expertos nacionales de seguridad señalan al público y su comportamiento como el principal a considerar a la hora de definir la seguridad de un gran evento. Para los internacionales, éste sería el tercer factor, que vendría después de la evaluación de riesgos y la planificación y diseño de medidas de seguridad. Estos dos últimos factores también aparecen como los más valorados por los expertos españoles que añaden un cuarto con el mismo valor y es la ubicación del acontecimiento.

El control de accesos ordenados, en consonancia con el riesgo apreciado en la gestión de multitudes, es el único de los elementos mencionados que aparece entre los tres más relevantes para cada uno de los grupos de estudio. De hecho, en el análisis de dichos elementos, se observan diferentes percepciones por parte de cada uno de los colectivos. Para los asistentes nacionales a grandes eventos el principal elemento que hace que



consideren un evento como seguro es la presencia de asistencia sanitaria, uno de los factores que no encabeza la lista de los principales para los expertos en seguridad.

En tercer lugar para los asistentes nacionales, tras la ya mencionada presencia de personal sanitario, se encuentra la visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección y, de nuevo, vemos que ese factor no aparece entre los principales en las valoraciones de los expertos. En lo referente a la comunicación y la información, se observa que los asistentes transfieren un mayor valor tanto a la información de seguridad facilitada in situ como a la comunicación sobre seguridad a través de redes sociales internet, en comparación con la opinión de los expertos en seguridad. Este hecho es relevante ya que, si bien es cierto que en todos los casos las valoraciones son elevadas, mientras que para los asistentes estos elementos ocupan el cuarto y quinto lugar, según los expertos entrevistados, no son factores tan destacables.

Existe bastante paralelismo entre los expertos nacionales e internacionales en seguridad que coinciden en situar la presencia de fuerzas y cuerpos de seguridad en el exterior como el principal elemento para considerar un evento como seguro. Además del ya mencionado control ordenado en los accesos, la presencia de la fuerza policial en el interior es otro de los elementos principales para los expertos. En el caso de los expertos internacionales, la presencia de seguridad privada es valorada de la misma manera.

La suficiencia y claridad normativa en relación a la seguridad de grandes eventos es uno de los puntos más señalados negativamente por ambos colectivos. De manera clara, los expertos nacionales opinan en su mayoría, más de la mitad, que no es suficiente ni clarificadora; por su parte, los expertos internacionales responden negativamente en un 36% de los casos. Es cierto que muchos de ellos responden que lo es de manera parcial, bien sea porque lo es en alguno de los temas que se abordan o bien porque en determinados territorios existe un marco legal y normativo más claro que en otros. Si consideramos aquellos que responden afirmativamente, también se observa que alcanza un 28% en el caso de los expertos internacionales frente al escaso 12% de los nacionales. Este hecho en sí, constata un riesgo general ya que si los responsables de la seguridad de grandes eventos consideran que la normativa no es clara o suficiente, podría estar pasando

por alto o no definiendo de manera certera algunos aspectos que puedan repercutir en la prevención y la seguridad, facilitando la aparición de las amenazas.

En la búsqueda de la constatación, entre los profesionales de la seguridad nacionales e internacionales, de las posibles diferencias conceptuales y de aproximación a la seguridad y la comunicación de la misma que se realiza de un gran evento, se observan puntos a destacar, habiendo sido mencionados algunos de ellos con anterioridad. En líneas generales, el primero de ellos sería un muy elevado porcentaje de observación de problemas de seguridad en los grandes eventos en los que han participado recientemente los profesionales extranjeros entrevistados, llegando a ser del 88%, una cifra mucho más alta que la de los profesionales nacionales que se sitúa en el entorno de la mitad de respuestas afirmativas al respecto.

Al analizar las causas que pueden estar detrás de dichos incidentes, los expertos nacionales y los internacionales coinciden en señalar, principalmente, la falta de formación y profesionalidad, junto con la falta de planificación y medidas. Los expertos españoles apuntan también como motivo de estos coincidentes la incorrecta evaluación de riesgos, algo que no parece ser tenido en tanta consideración a la hora de ser causa de incidentes los expertos internacionales. En cambio, estos señalan en mayor medida la falta del análisis post-evento y el aprendizaje a partir de los errores o fallos cometidos como un motivo causante destacado, algo que solo es apuntado por uno de los expertos nacionales y que, en cierta manera, puede quedar vinculado a la formación, en este caso, formación continua y casi empírica. En contrapartida, la falta de normativa o el incumplimiento de la existente es algo que subrayan los expertos nacionales pero que no es apuntado por los expertos internacionales que han formado parte del estudio. Por tanto, a tenor de las respuestas obtenidas, se podría concluir que en España se le otorga menos importancia a la formación, algo que también se refleja en la falta de estudios específicos, así como al aprendizaje y análisis de los errores cometidos como mecanismo de mejora.

La causas económicas o, dicho de otra manera, la falta de presupuesto o consideración de la partida de seguridad como inversión, es apuntada como cuarta causa en el promedio de valoración de ambos grupos de expertos. En este sentido, quizá vinculado al aumento de la relevancia de la seguridad, se observa que, mientras que hace algunos años, la

investigación de Sánchez González (2016) identificaba el presupuesto como fuente de los problemas actuales, debido a la poca dotación económica destinada por parte de los organizadores de eventos con el fin de ahorro de costes y aumento de rentabilidad, la situación actual a este respecto ha mejorado.

Como ya se ha comentado, dentro de los riesgos observados, se produce una coincidencia en los dos principales riesgos: la concentración de personas y el terrorismo. Para los expertos nacionales, el tercer riesgo a considerar es el asociado a los delitos contra el patrimonio y la propiedad, mientras que los expertos internacionales señalan en mayor medida el riesgo vinculado a los elementos de la naturaleza, seguramente más acostumbrados a trabajar en ubicaciones con climatologías más adversas.

En cuanto a los elementos que conforman la seguridad de un gran evento, las valoraciones de los expertos de ambos colectivos son bastante similares, en general, levemente superiores en todos los conceptos por parte de los expertos nacionales. Ahora bien, en los factores vinculados a la reputación del espacio y del organizador, así como los referentes a proporcionar información sobre seguridad tanto in situ como a través de internet o redes sociales, los profesionales extranjeros muestran valores superiores a los nacionales. Tal y como ocurre también si lo comparamos con los asistentes, parece que los expertos de seguridad en España tienen en menor consideración los factores referentes a la comunicación y la reputación a la hora de tenerlos en cuenta como elementos que consiguen que un evento sea percibido como más seguro.

Por tanto, las hipótesis especificaba que planteaba que la existencia de numerosos riesgos y elementos que aportan seguridad a un gran evento son percibidos de manera diferente por parte de asistentes y expertos en seguridad de grandes eventos debe ser considerada como aceptada parcialmente tras la investigación. Si bien se constata la existencia y relevancia de numerosos riesgos y elementos que aportan seguridad, es cierto que en muchos casos la valoración de los mismos se mueve en parámetros similares o coincidentes como es el riesgo de la concentración de personas, existen algunos elementos si se detectan percepciones diferentes entre los colectivos investigados.

La casi absoluta totalidad de las respuestas de los expertos de seguridad ponen de manifiesto la necesidad de una mejor comunicación entre la organización de un gran

evento y la propia seguridad aportando soluciones, medidas y procesos, a la vez que señalando lo crucial de esa mejor comunicación para el éxito de los grandes eventos y la mejora operativa.

Por otro lado, todos los colectivos considerados en la presente investigación consideran necesaria la comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales, aunque no muestran el mismo grado de acuerdo acerca del aumento de la comunicación relacionada con las medidas de seguridad.

Al respecto del papel de las redes sociales y la comunicación a través de internet en la gestión de la comunicación de la seguridad de un gran evento, de manera clara, los asistentes a grandes eventos consideran necesario que se produzca una comunicación y se les provea de información a través de medios digitales como internet o las redes sociales. Esta necesidad lleva a que cerca del 85% se muestre de acuerdo con la existencia real de esta necesidad comunicativa mientras que únicamente un 5% se posiciona en contra.

Por su parte los responsables de la seguridad de grandes eventos coinciden en opinar que, en la actualidad, se precisa comunicar a través de las redes sociales sobre estas temáticas, en la línea también de reforzar la comunicación en general como estrategia para aumentar la percepción de seguridad.

Bajo el prisma internacional, los expertos de fuera de nuestro país, también apuestan por la comunicación a través de internet y de redes sociales como pilar para reforzar la seguridad de un gran evento, especialmente por la interacción que supone con el asistente.

Como parece lógico, los responsables de redes sociales naciones se establecen como los principales valedores de la necesidad de una mayor comunicación a través de redes sociales para reforzar la percepción de seguridad, la prevención y la autoprotección de los asistentes a grandes eventos.

De esta manera, la hipótesis específica planteada al respecto del refuerzo de la percepción de la seguridad y de la contribución operativa gracias a la comunicación se considera aceptada, incluyendo también el uso de las redes sociales e internet a tal fin.

## 5.2. Conclusiones generales

A través de esta investigación se ha realizado una aproximación al concepto de los grandes eventos, un concepto sobre el que se pone de manifiesto una dificultad definitoria, a través de una de las piezas que lo conforman: la seguridad. Es por ello, que se ha centrado en el campo que abarca los aspectos relativos a la seguridad, la prevención, la protección y las emergencias en los grandes acontecimientos.

Por su parte, la comunicación es una de las piezas que componen la seguridad y es especialmente relevante en un contexto actual donde la capacidad tecnológica y la búsqueda informativa por parte de usuarios, que comparten entornos globalizados e hiperconectados, está siempre presente.

A su vez, la investigación realiza un acercamiento a un sector que, a pesar de su relevancia económica y cultural en nuestro territorio, no goza del acercamiento académico necesario ni de la bibliografía, siendo un aporte que, si bien limitado y que no pretende cubrir todos los aspectos y componentes de manera extensiva, sí permite una reflexión y abrir una puerta a posteriores estudios, desarrollos y ampliaciones. La vigencia de los conceptos y la profunda convicción de la necesidad de avance a través de estudios y formación sobre las temáticas propuestas quedan también subrayadas a tenor de los resultados observados y que, a continuación, se exponen en forma de conclusiones generales del presente estudio.

### **Primera. Los grandes eventos necesitan de una correcta seguridad para su desarrollo y continuidad.**

Los resultados muestran unos índices de observación de incidentes de seguridad muy elevados, especialmente si tenemos en cuenta que cualquiera de esos riesgos puede ir de la mano de consecuencias fatales, no solamente para el éxito y desarrollo del evento, sino incluso para las vidas humanas. Estos porcentajes observados ponen de manifiesto el riesgo existente y al que no deberían estar expuestos los eventos y, por ende, sus asistentes, participantes o trabajadores. Sin duda, sin la correcta gestión de la seguridad en grandes acontecimientos y si se desencadenan incidentes de seguridad, considerando la exposición mediática observada en la actualidad, se pondrá en entredicho el desarrollo

y las fórmulas que permitan la continuidad, al menos en la manera en que lo hace hoy en día, de determinados tipos de grandes eventos.

Los incidentes ocurridos y que han afectado a la seguridad de un territorio han acarreado consecuencias sobre los grandes eventos, obligando en algunos casos a la cancelación o modificación de la realización de los mismos.

El aumento del número de grandes eventos, mencionado por algunos expertos en seguridad y también por la elevada frecuencia de participación de los mismos manifestada por los asistentes, puede sufrir un estancamiento o retroceso si se ve comprometida la garantía de seguridad de los mismos. De hecho, los responsables de seguridad en eventos, alegan en algún caso la dificultad que dicho aumento supone, además del recorte en los tiempos de planificación de la seguridad de un evento, conllevando un aumento de los riesgos. De la misma manera, la profesionalización del sector a través de la formación y del desarrollo académico todavía no presenta, según lo observado, un grado tal que garantice que, frente al aumento cuantitativo, exista un aumento cualitativo real.

Getz (2010) ya señalaba que la industria de los eventos, además de necesitar profesionales que conozcan campos como el marketing o viabilidad de proyectos, necesitaba expertos dotados de las habilidades y conocimientos acerca de la evaluación de riesgos. Ante esa necesidad de evaluadores y de garantes de la seguridad en grandes eventos y en vistas a su crecimiento, se abre un interrogante: ¿existen suficientes profesionales para garantizar la correcta seguridad teniendo en cuenta el aumento del número de eventos que se celebran?

### **Segunda. Aumento de la relevancia actual de la seguridad en grandes eventos.**

Para los expertos en seguridad resulta claro el aumento de la relevancia del rol de la seguridad en grandes eventos en la actualidad. Las causas son varias, pero muchos refieren los trágicos incidentes ocurridos en eventos como factores que han hecho que en la actualidad se hable más del papel que representa la protección y prevención de dichos accidentes en la actualidad.

En línea con la anterior conclusión, los grandes eventos juegan un papel importante en la sociedad actual y, por tanto, la seguridad como parte garante y necesaria para su desarrollo y continuidad, adquiere de manera directa un rol de igual relevancia.

Los ataques terroristas y la cobertura informativa asociada hacen que los asistentes a grandes eventos estén continuamente expuestos a información relacionada con este tipo de hechos, habiendo derivado en una mayor sensibilización general acerca de los riesgos y un aumento generalizado de las medidas de seguridad en nuestro día a día, más allá de los eventos.

Por otra parte, tanto los asistentes como los expertos, principalmente los internacionales, consideran que la seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento. Este hecho destaca la relevancia que para la organización de un gran evento supone la seguridad, a la vez que se destaca por todos los colectivos analizados un aumento de la misma en los últimos años.

### **Tercera. Multiplicidad de riesgos y elementos de seguridad, frente a dificultades analíticas y de planificación de la seguridad.**

Los responsables de poner en escena la seguridad de los grandes acontecimientos disponen de diferentes elementos que facilitan la consecución de sus objetivos. Es por ello, que se debe contar con profesionales que conozcan todas las oportunidades que ofrecen los diferentes componentes de la seguridad y sean capaces de desarrollar planes que garanticen el éxito del evento, del cual también deben conocer sus objetivos, aunque esto último no parece que siempre esté claro. Lógicamente, en función del momento y el lugar, y con el omnipresente factor económico cuando se habla de medidas a adoptar, esos planes deberán ser adaptados de la manera más conveniente y recoger las medidas necesarias.

La multiplicidad de riesgos existentes, así como la casi segura aparición de nuevos riesgos que pueden venir de la mano de los avances tecnológicos señalados por algunos expertos, comprometen la seguridad de los grandes eventos. La cambiante amenaza se vale también de algunos de los caracteres definitorios de un gran evento, como son su repercusión o el alto número de participantes, para conseguir objetivos como pueden ser la propagación del terror o la consecución de un mayor número de víctimas.

El terrorismo es señalado por los expertos internacionales como la causa del aumento de la relevancia de la seguridad en grandes eventos en la actualidad, pero, sin duda, y así también lo opinan los mismos expertos, existe una elevada variedad de amenazas que van más allá de las acciones terroristas. Frente a toda la amalgama de posibles riesgos, los expertos en seguridad se deben valer de algunos factores que ellos mismos señalan como relevantes a la hora de definir la seguridad en grandes eventos, pero que también son la causa, en caso de no realizarse de manera correcta, de que se produzcan incidentes.

Por tanto, la diversidad de riesgos y elementos que posibilitan la seguridad, muestran un complejo tablero de juego. Los responsables de la seguridad deben saber mover sus fichas (y conocer con las que cuentan) para hacer frente a la estrategia cambiante de juego de la amenaza. Sin duda, el hecho de apuntar problemas para la correcta planificación y planteamiento de medidas, los errores en la evaluación de riesgos o la falta de presupuesto, entre otras respuestas apuntadas por los expertos, plantea problemas y, siguiendo la metáfora, ponen en jaque al correcto desarrollo de un evento.

#### **Cuarta. Los asistentes como eje de la seguridad de grandes eventos.**

En muchas de los intentos definitorios de lo que sería un gran evento, así como en parte del conjunto normativo, vemos que los asistentes, en especial, en lo referente a su número, son un agente determinante para dicha consideración. En el imaginario colectivo, se acostumbra a considerar también como grandes eventos todos aquellos en los que, por un motivo u otro, suponen la congregación de muchas personas como pueden ser las celebraciones festivas, acontecimientos deportivos de competiciones de alto nivel, actuaciones de artistas populares, etc.

Este hecho por sí solo, ya sitúa a los asistentes como uno de los ejes sobre los que se vertebra la seguridad de los eventos. Pero, más allá de eso, los datos de la investigación realizada muestran más motivos que subrayan el papel determinante del factor del público en la seguridad de los grandes eventos.

El análisis documental permite observar que los asistentes a grandes eventos forman parte clara del turismo, en muchos casos. El turismo de eventos, como motor económico y de intercambio, además de herramienta de desarrollo para el territorio, es consciente de la importancia de esos asistentes/turistas y, a su vez, de la importancia de su seguridad. La



seguridad de estos participantes no se circunscribe únicamente al momento del evento ni al espacio en que este tiene lugar, sino que su marco espacio-temporal es mucho más amplio. Por tanto, además de cubrir todas las fases del evento, la seguridad debe considerarse también en los espacios en los que los asistentes van a moverse. Para garantizar el éxito del evento y, en consonancia, del destino, es importante tener en cuenta aspectos relacionados con la movilidad, el transporte e incluso el alojamiento de los asistentes, de manera que se cubran desde el punto de vista de la prevención y la protección.

Sin ir más lejos, el principal riesgo observado tanto por los asistentes como por los expertos de seguridad es la concentración de personas y todo lo que ello conlleva en cuanto al diseño de medidas que permitan unos movimientos controlados, un acceso ordenado y una serie de procesos seguros que eviten que ocurra cualquier tipo de incidente. Del mismo modo, los organizadores de grandes eventos deben analizar aspectos relacionados con la gestión de las multitudes que si bien no están relacionados con la seguridad específicamente, si pueden provocar incidentes si no resultan suficientes o son bien gestionados: venta de entradas, aseos, locales de restauración, guardarropa, etc. No resulta de extrañar, en consonancia, que éste sea el factor más destacado para los expertos nacionales a la hora de establecer la seguridad adecuada para un gran evento. En algunos países del contexto internacional, esto es algo que se trabaja de manera clara, siendo considerado a nivel formativo con titulaciones centradas exclusivamente en el aprendizaje relacionado con la gestión de multitudes.

#### **Quinta. Globalización de los riesgos en grandes eventos, problemáticas similares a nivel internacional.**

La investigación se ha centrado en una aproximación a las visiones de diferentes colectivos como los asistentes, los expertos en seguridad y los responsables de gestión de redes sociales en el contexto del territorio español. A pesar de ese acotamiento, se ha considerado de interés obtener la visión de responsables de seguridad en grandes eventos internacionales, entre otros motivos, por el alcance global y el componente internacional que tienen muchos de los grandes eventos. Según se ha visto, los grandes eventos provocan desplazamientos internacionales y turismo hacia diferentes destinos lo que hace

que los asistentes a eventos puedan tener un perfil internacional. De la misma manera, los participantes pueden pertenecer a muchas nacionalidades, como en el caso paradigmático de los Juegos Olímpicos o las competiciones internacionales, o requerir de la colaboración de representantes de la seguridad de países diferentes. Adicionalmente, también observamos que hay grandes eventos que se desplazan sin que las fronteras supongan un limitante, como ocurre con las giras internacionales de músicos y artistas que congregan a espectadores en múltiples lugares del planeta.

La comparativa de los datos obtenidos de los expertos internacionales muestra un grado elevado de paralelismo con las observaciones de los expertos nacionales. En este sentido, destacan que los principales riesgos apuntados por ambos colectivos son semejantes, siendo destacable su grado de coincidencia en señalar a la concentración de personas y al terrorismo como los principales. La globalización del terror es un elemento que no resulta ajeno a la mirada experta sobre la materia, mientras que, de nuevo, vemos que en los dos casos, las multitudes y su gestión suponen desafíos para los responsables de su protección. Aspectos como la meteorología u otros riesgos naturales han sido identificados mayormente por los especialistas internacionales, pero seguramente obedecen a razones obvias vinculadas con las condiciones en que se celebran eventos fuera de nuestros límites territoriales. En cualquier caso, el elevadísimo grado de observación de problemas o incidentes de seguridad por parte de los especialistas internacionales, muestra que estamos frente a un problema destacado sobre el que se debería actuar de manera directa.

Para paliar estos riesgos, los expertos consideran que la presencia de fuerzas y cuerpos de seguridad en el exterior y en el interior de los recintos, junto con un correcto ordenamiento y control de los accesos, son los principales elementos a tener en cuenta, no destacando tanto el papel de la asistencia sanitaria, puesto de relieve por los asistentes nacionales.

Para los especialistas en seguridad, la falta de formación y profesionalidad son determinantes ya que sobre ella recae, principalmente, la responsabilidad de la ocurrencia de incidentes. Lo mismo ocurre con la falta de planificación o la incorrecta evaluación de

riesgos, hechos que algunos achacan al poco tiempo disponible para preparar la seguridad de un gran evento.

La coincidencia en identificar una falta de conocimiento en materia de seguridad por parte de los organizadores y un conocimiento parcial de los objetivos de los encuentros para los que trabajan los especialistas, también ponen de manifiesto que existen áreas de la organización de eventos donde se debe seguir trabajando de manera conjunta. Sin duda, la comunicación juega un papel importante en éstas áreas, siendo claramente necesaria una mejor comunicación tal y como ambos colectivos coinciden en señalar.

#### **Sexta. Necesidad formativa y normativa en materia de seguridad en grandes eventos.**

Tanto por parte de asistentes como por parte de los expertos de seguridad se observa un posicionamiento poco claro acerca de la certeza sobre el cumplimiento en materia de seguridad de los espacios donde se celebran grandes eventos. Este hecho plantea una paradoja teniendo en cuenta la elevada asistencia a grandes eventos, el elevado valor que se le otorga a la seguridad para acudir a un evento y la aparente falta de cumplimiento normativo en la seguridad observado en ciertos espacios donde se desarrollan.

¿El motivo de esta falta de cumplimiento es voluntario, por desconocimiento o consecuencia de la escasa claridad del marco normativo? La investigación no concluye una respuesta única a esta pregunta, pero sí pone de manifiesto parte de la problemática. La necesidad formativa es subrayada por parte de los expertos y su ausencia se destaca como una de las principales causas de que ocurran estos incidentes.

A pesar de la mayor oferta de estudios vinculados con esta temática en determinados países, se sigue considerando necesario favorecer el aprendizaje y la capacitación de los profesionales. Esta mayor formación debe servir incluso para aumentar la concienciación en materia de seguridad y prevención de todos los encargados de organizar un gran evento, no quedándose solamente limitada a los responsables de seguridad.

Mirado desde otra óptica, los expertos también señalan la inexistencia de normativas claras y suficientes en muchos casos, lo que podría no quedar compensado con una mayor formación ya que seguiría existiendo una falta de consenso regulatorio. Los grandes

eventos abarcan muchos marcos legislativos por lo que el establecimiento de normativas claras, específicas y suficientes, sería un avance para el sector. A medio camino se encuentran las guías o manuales de buenas prácticas que se encuentran en algunos países y que contribuyen a una mayor seguridad y que, a tenor de lo indicado por los expertos internacionales, podrían contribuir a un aprendizaje continuo incluso a través de los errores cometidos en pro de una mejor seguridad. Faltaría establecer los mecanismos y foros para articular esta propuesta que definiría una base de datos colectiva que contribuya a organizar eventos más seguros.

Los expertos en redes sociales nacionales manifiestan también que los responsables de la organización de eventos y los responsables de la seguridad todavía no conocen o aprovechan el potencial que ofrecen las redes sociales e internet en materia de seguridad y prevención, por lo que convendría acercamientos formativos para favorecer dicha comunicación.

#### **Séptima. Necesidad de orientación comunicativa en la seguridad de grandes eventos.**

Para los asistentes nacionales no parece tan claro que la comunicación acerca de las medidas de seguridad en grandes eventos haya aumentado en los últimos años. Por tanto, todavía hay margen para que crezca la percepción acerca de una mayor acción comunicativa que acerque e informe sobre las medidas que contribuyen a la protección de un gran evento.

Este margen debe ser aprovechado, ya que tanto para los asistentes como para los expertos, si existe esa orientación comunicativa en la seguridad, es decir, si se mejora y se aumenta la comunicación sobre seguridad en este tipo de acontecimientos, se estará contribuyendo a mejorar la percepción de seguridad que se tiene. Teniendo presente que en muchos casos, especialmente si no consideramos a técnicos y especialistas, la percepción de seguridad se basa en un sentimiento o sensación, será importante consolidar positivamente esa percepción a través de las acciones comunicativas orientadas. La organización de un gran evento, junto con los responsables de su seguridad, debiera conocer esa demanda y esa influencia que puede ejercer sobre los asistentes.

De igual forma, la protección de un gran evento y de las personas que en él participan, debería contener un análisis preciso del evento en sí y de los objetivos generales que se

buscan a partir de su celebración. Para lograrlo, es necesaria una correcta comunicación entre todas las partes responsables de la organización del mismo y las partes encargadas de dotar de seguridad, incluyendo autoridades e instituciones. Al menos, desde la visión de los responsables de seguridad, todavía sigue siendo necesaria una mejor comunicación entre estos dos colectivos, algo que, podemos concluir, añade una capa de incertidumbre sobre la correcta evaluación y planificación de la seguridad que llevan a cabo.

En este sentido, dado que los asistentes consideran que las redes sociales e internet son necesarias para la comunicación de seguridad de grandes eventos, se podrían intentar alinear plenamente los principales objetivos comunicativos y las necesidades de seguridad con los riesgos analizados en cada evento. En paralelo, los organizadores y responsables de seguridad deberían conocer la potencialidad de la comunicación digital a través de redes sociales e internet y considerarlas dentro de sus estrategias comunicativas.

#### **Octava. Oportunidad comunicativa gracias a la comunicación a través de redes sociales.**

En concordancia con la contribución que ejerce la comunicación en la percepción de la seguridad, según señalan los datos, no conviene dejar de lado el potencial que tienen las redes sociales. En la sociedad actual, la búsqueda incesante de información, especialmente cuando se producen incidentes de seguridad, se ve canalizada a través de las redes sociales y es por ese motivo que sus características deben ser conocidas por los responsables de seguridad de grandes eventos, con el fin de alcanzar objetivos comunicativos con los asistentes.

Los expertos nacionales en seguridad y en gestión de redes sociales muestran un posicionamiento claro a favor de la necesidad de comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales. De la misma forma, los asistentes también manifiestan esa necesidad, por lo que los organizadores de grandes eventos deben planificar e incorporar dentro de su estrategia comunicativa dichos contenidos para hacer y demostrar que los eventos son seguros, sin olvidar el importante papel que ejercerían las redes en caso de que ocurriera un incidente en el evento y la posterior comunicación de crisis.

Por su parte, los responsables de seguridad deberán conocer mejor las posibilidades y el potencial de la comunicación digital a través de internet y redes sociales para darles el valor oportuno en cada evento y utilizarlas de manera eficaz.

## **6. DISCUSIÓN**

### **6.1. Análisis de resultados**

El acercamiento al concepto de estudio se ha realizado partiendo de la base de la identificación de la seguridad como una parte de las que componen un gran evento. En vista de las dificultades que se detectan, en el análisis del marco teórico, se ha realizado el acercamiento a la misma a través de los trabajos realizados por organismos internacionales, como Naciones Unidas, desde la propia mirada de la seguridad hacia el evento (UNICRI, 2009). Este hecho ha enmarcado la investigación, proporcionando una óptica concreta a la que se le ha añadido la de la comunicación, en este caso, la comunicación de la seguridad.

La falta de definición consensuada del concepto de evento por parte del sector y, más en particular, del concepto de gran evento, supone un limitante a la hora de establecer ciertos parámetros de estudio, especialmente si consideramos las diferentes acepciones que pueden abarcar desde mega-evento hasta evento especial (Getz, 2007), a lo que hay que añadir las diferentes acepciones en diferentes idiomas. Este hecho plantea un reto para la propia industria y futuros estudios, no exento de interés y de complejidad por lo difícil de acotar un concepto que, en muchos casos, se basa en la singularidad (Berridge, 2007).

A fin de conocer mejor ciertos aspectos a analizar dentro del marco de los objetivos identificados, el compromiso de la no identificación de los nombres de los expertos que han participado en las entrevistas ha permitido un mayor acceso a una opinión más cercana y directa, por encima de una versión más oficialista de la realidad debido a la pertenencia a instituciones, organismos oficiales y fuerzas y cuerpos de seguridad, en algunos casos.

A través de sus opiniones, vemos coincidencias con la visión de los asistentes, pero con aspectos que permiten una mejora de la seguridad, como es el hecho de la valoración más positiva de los asistentes de elementos como la información in situ y la comunicación a través de internet y de redes sociales, o el papel relevante que supone la presencia sanitaria en los grandes eventos, por encima de otros componentes de la seguridad. El análisis cualitativo del discurso de los expertos pone de manifiesto esa necesidad de una

mejor comunicación y del relevante papel que le otorgan como uno de los factores claves del éxito de los eventos.

Gracias al conocimiento obtenido de las opiniones y los datos extraídos de las encuestas a asistentes, las entrevistas a expertos nacionales de seguridad y a gestores de cuentas en redes sociales, se ha constatado la relevancia de la seguridad, la percepción de los múltiples riesgos y el valor de la comunicación para el desarrollo de grandes eventos en el contexto español. Por otra parte, siguiendo la mirada de la seguridad pero desde la óptica de los expertos internacionales, se ha podido apreciar un alto grado de coincidencia en muchos aspectos con los expertos nacionales, algo que demuestra la relevancia de la seguridad frente a las amenazas que rodean los grandes eventos en un sentido global.

En cierta manera, el estudio queda limitado en cuanto a la población analizada ya que el grado de participación, tal y como ha sido considerado para la investigación, puede ser aumentado en posteriores estudios para una observación más detallada de algunos de los campos presentados y futuras hipótesis tras lo analizado. Se debe considerar en cualquier caso que se trata de un estudio realizado con personas voluntarias con lo que la representatividad queda también limitada por este hecho. En primer lugar, la ampliación de los sujetos participantes en el estudio dentro del colectivo de asistentes a grandes eventos, además de permitir contrastar los resultados presentados, pudiendo permitir un análisis más pormenorizado según residencia, edad o sexo. En segundo lugar, el estudio se puede ampliar hacia asistentes de otros países para, de la misma forma, realizar una comparativa con el caso español a fin de observar resultados y posibles patrones o tendencias.

En esa línea, y a tenor de los resultados que muestran la vertebración de riesgos y elementos de la seguridad en función de los asistentes, se considera de interés un futuro análisis detallado de la visión que de los asistentes tienen la parte organizativa de un gran evento y los responsables de seguridad. La concentración de personas es el riesgo principal señalado por las partes analizadas y es merecedor de un foco específico en este campo de la investigación, un elemento señalado con relevancia, tal y como recoge el marco teórico, por autores como Still (2014). La narrativa de los eventos sitúa a los asistentes en diferentes fases de un evento en las que la gestión de multitudes debe tenerse en cuenta y sobre la



que se pueden añadir conceptos, como los niveles de servicio, la movilidad o el confort, que pueden acabar impactando en la seguridad y la prevención. Estos factores podrían ser considerados para futuros estudios a desarrollar sobre la materia.

En cualquier caso, resulta destacable que frente al aumento manifestado de las medidas de seguridad actuales de los grandes eventos, se sigan observando problemas de seguridad e incidentes en porcentajes muy elevados que son incluso superiores a los presentados por Sánchez González (2016) en el estudio de asistentes nacionales realizado. De esto se deduce la necesidad de seguir analizando las causas de la manifestación de incidentes y la necesidad de trabajo y de estudios que permitan identificarlas, siendo necesaria la formación como parte clave del proceso, tal y como ya reflejaba el estudio citado y numerosos expertos entrevistados.

Los resultados ponen en valor la comunicación, que necesita mejorarse entre los organizadores de los grandes eventos y los responsables de su seguridad, pero que frente a posibles preconcepciones acerca del hecho de que hablar de seguridad puede provocar mayor sensación de inseguridad, los asistentes señalan lo contrario.

La evolución de los riesgos de mano de avances tecnológicos o la aparición de nuevos riesgos que están emergiendo o saliendo a la luz, como el acoso y las agresiones sexuales en entornos de ocio, pueden dar continuidad al presente trabajo de investigación. De la misma manera, pero en el lado positivo, las nuevas tecnologías deben permitir dotar de mecanismos y sistemas de detección y prevención de incidentes de seguridad y reducir los riesgos actuales asociados. La escucha activa, la participación y la información proporcionada en redes sociales pueden ser factores a considerar en un futuro cercano para evaluar su evolución y contribución en el campo de la seguridad en grandes eventos.

## **6.2. Futuras líneas de investigación**

Durante el desarrollo de la investigación y, en parte, como consecuencia de los múltiples prismas desde los que se pueden observar los conceptos que han aparecido durante la misma, se han observado diversas líneas de investigación que permitirían ampliar el marco de conocimiento y profundizar sobre algunos de los aspectos tratados.

La voluntad de avanzar en el desarrollo de la seguridad en los grandes eventos por parte de los profesionales y expertos identificada por el autor a través de las entrevistas realizadas y en los diferentes encuentros profesionales en los que ha participado, anticipan futuros desarrollos y trabajos sobre la materia abordada. El interés particular del autor y los directores sobre los que se ha apoyado en este estudio, es también otra muestra de la pretensión de continuar desarrollando líneas de investigación vinculadas. En este sentido, la participación del autor como miembro del Observatorio Científico de Eventos, creado bajo el amparo de la Asociación Científica Icono14 y que tiene como finalidad “investigar, analizar y reflexionar sobre los riesgos y amenazas en protocolo, comunicación y seguridad en la industria de los eventos”, permitirá realizar futuros estudios que continúen desarrollando la presente línea de investigación.

Las conclusiones presentadas son solamente una primera aproximación limitada al ámbito de estudio con el fin de no perder el foco de los objetivos planteados en la investigación, pero a continuación se proponen investigaciones complementarias identificadas a lo largo del proceso de estudio:

- En línea con la identificada relevancia de los asistentes a grandes eventos en la definición de la seguridad, podría resultar de interés profundizar en un mayor conocimiento acerca del comportamiento de los asistentes frente a la seguridad de los grandes acontecimientos en los que participan y cómo se realiza la comunicación de la misma en relación a ellos.
- Debido a la internacionalidad o transnacionalidad de los grandes eventos, de los asistentes y de los riesgos, una futura investigación podría intentar una aproximación a las percepciones de asistentes de otras nacionalidades para conocer su visión sobre los aspectos abordados en este estudio.
- Las múltiples tipologías de grandes eventos y una falta de consenso generalizado por parte de los estudiosos y la industria son, por sí mismos, motivos para plantear futuras investigaciones en búsqueda de categorización e identificación de singularidades que pudieran afectar a la seguridad y su comunicación en función de la tipología.

- La comunicación en el complejo entorno de un gran evento es un concepto sobre el que se podría realizar un estudio detallado. Los responsables de seguridad apuntan a la necesidad de una mayor y mejor comunicación con otras partes de la organización, pero habría que considerar la inclusión del resto de *stakeholders* para ver, en su conjunto, cómo se produce toda la interacción comunicativa que debe posibilitar la realización de un gran evento.
- En su sentido de aplicación práctica, debido al señalamiento de la falta de formación como una de las principales causas de que se produzcan incidentes de seguridad, convendría un análisis más profundo que permitiera la identificación de aquellas materias o campos concretos sobre los que se necesita esa formación y comprender qué debería englobar.
- Por otro lado, una futura línea de investigación puede centrarse en la evolución del papel de las redes sociales como herramienta para organizadores, instituciones, responsables de la seguridad, etc. al respecto del uso que se hace de las mismas en grandes eventos. La presente investigación solo ha realizado algunos apuntes sobre un campo que permite una mayor profundidad de estudio futura para ver si existen patrones, tendencias y buenas prácticas en la gestión que de las redes sociales se hacen en pro de la seguridad en grandes eventos.
- En este sentido, el uso de las redes sociales en grandes eventos por parte de los asistentes para conocer qué esperan encontrar, cómo son interpretados los mensajes que reciben o qué comportamiento se produce en situaciones de crisis o frente a problemas de seguridad, también es una puerta que se abre a la luz de la relevancia indicada por los propios asistentes.

## 7. APLICACIÓN

La presente investigación puede ser aplicada por parte de todos los responsables de seguridad de grandes eventos para conocer el contexto en el que desarrollan sus funciones. A través de los resultados obtenidos, se identifican los principales riesgos a considerar, pero también el valor de algunos de los componentes en los que se sustenta la protección y prevención de los acontecimientos de esta índole.

En muchos casos, los responsables de seguridad de un gran evento forman parte de la propia organización o se sitúan dentro de lo que serían las partes interesadas de un evento. Para todo el conjunto, es decir, para los organizadores de eventos y las partes interesadas en el desarrollo de los mismos, los datos presentados deben proporcionar una reflexión acerca de la necesidad de considerar la seguridad en la planificación de un evento. El diseño del mismo, desde una fase iniciática, debe considerar y compartir tanto los objetivos como incorporar medidas o reflexionar acerca los riesgos y amenazas que comprometen el cumplimiento de esos objetivos, sin olvidar la comunicación sobre la seguridad.

El público y su comportamiento deben ser considerados en todas las fases de diseño para conseguir que se reduzcan los altos índices de observación de problemas de seguridad. El estudio marca de manera clara que el eje de muchos grandes eventos, a nivel de riesgos, se sitúa en los propios asistentes y en su gestión, más allá de los conceptos de la seguridad clásica como podrían ser las medidas de autoprotección, la vigilancia o el control de aforo, llegando a analizar aspectos como la movilidad o el nivel ofrecido de servicios en los eventos. Por tanto, los encargados del diseño de grandes eventos pueden utilizar la información presentada a fin de conseguir eventos más seguros, mejor protegidos y con una orientación clara a la experiencia de sus visitantes.

En este sentido, conviene volver a mencionar la existencia de titulaciones universitarias fuera de nuestro país centradas, exclusivamente, en la seguridad y prevención de los asistentes o expectores en lugares de elevada concurrencia como pueden ser los eventos. Frente a ese grado de especialización en el análisis del principal de los riesgos según recoge el presente estudio, la situación en España es bastante diferente, la llegada de grados universitarios sobre seguridad en nuestras universidades en los últimos años son un primer

síntoma de una mayor atención académica a la seguridad. En cualquier caso, lo mostrado en los resultados muestra la necesidad de incorporar asignaturas en los estudios universitarios o profesionales que reflexionen acerca del turismo, los eventos, el protocolo, la comunicación y la seguridad. De esta manera, se contribuye a la generación de concienciación por parte de aquellos que profesionalmente se deberán enfrentar a los retos de la seguridad en el desarrollo de eventos, mejorando su formación y profesionalidad, y permitiendo un mejor entendimiento de las partes.

Al respecto de la comunicación, los resultados reflejan la necesidad de mejorarla entre las partes encargadas de hacer qué el evento suceda, pero apunta también hacia una necesidad no solo de seguridad, sino de comunicación de la seguridad. Frente a un hipotético rechazo sobre la comunicación de la seguridad a los asistentes, la investigación considera que para ellos es necesario que esto ocurra y que, adicionalmente, esa comunicación aumenta la percepción que se tiene de la seguridad. Con la mirada puesta en el futuro inmediato, la comunicación a través de internet y de las redes sociales sobre la seguridad de los grandes eventos se apunta como uno de los principales retos de integración en todo el discurso y la planificación de un acontecimiento, pero con la certeza de su potencial y de la necesidad de esta incorporación para reforzar la comunicación y, en definitiva, la seguridad.

## 8. FUENTE DE CONSULTA

La regla de estilo usada para la citación de las fuentes de consulta utilizadas para la realización de esta investigación ha sido la propuesta en la sexta edición del Manual de Estilo de la American Psychological Association de 2016, según lo indicado dentro del Programa de Doctorado de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas de la Universidad Complutense de Madrid.

ABC. (5 de julio de 2014). *Batalla judicial entre la FIFA y Río de Janeiro por la venta de alcohol en estadios*. Obtenido de ABC: <https://www.abc.es/mundial-futbol/brasil-2014/abci-alcohol-estadios-fifa-batalla-201407041904.html>

ACPO. (2010). *Manual of guidance on keeping the peace*. Londres: NPJA en nombre de la Association of Chief Police Officers y ACPO en Escocia.

Aeronáutica Civil de Colombia. (17 de agosto de 2017). *Se prohibirá el uso de drones en las ciudades donde estará de visita el Papa Francisco en Colombia*. Obtenido de Aeronáutica Civil de Colombia:  
<http://www.aerocivil.gov.co/prensa/noticias/Pages/Se-prohibir%C3%A1-el-uso-de-drones-en-las-ciudades-donde-estar%C3%A1-de-visita-el-Papa-Francisco-en-Colombia.aspx>

AESA. (s.f.). *Protocolo básico de actuación en el ámbito de las inspecciones a empresas operadoras de drones*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Ministerio de Fomento:  
[http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4541209/protocolo\\_inspecc\\_operador es.pdf](http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4541209/protocolo_inspecc_operador es.pdf)

AFP. (23 de diciembre de 2015). *El ataque de dron del que se salvó Marcel Hirscher*. Obtenido de La Voz de Galicia:  
<https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/deportes/2015/12/23/ataque-dron-salvo-marcel-hirscher/00031450883206984142462.htm>

AIDR. (2018). *Safe and Healthy Crowded Places Handbook*. Australian Institute for Disaster Resilience.

- Anderson, D. (23 de marzo de 2007). *'Culture of Intoxication' and a Victim*. Obtenido de The New York Times:  
<https://www.nytimes.com/2007/03/23/sports/football/23anderson.html>
- APA. (2016). *Manual de Normas APA*. Recuperado el 23 de agosto de 2016, de Normas APA: <http://normasapa.net/aspectos-generales/>
- Aragón, F. J., Sánchez, O., & Pérez, J. A. (2015). La Seguridad turística en los destinos de playa: Competitividad, normas y actuaciones. *I Congreso Internacional de Seguridad y Turismo sostenible*. La Coruña.
- Arnaldi, P. (1968). *Manual de relaciones públicas*. Madrid: Ibértico-Europea de Ediciones.
- Arribas, F. (2013). La importancia de la tecnología en los avances comunicativos a lo largo de la historia. En D. Caldevilla, *La Comunicación a través de la Historia*. Madrid: ACCI.
- Association of Chief Police Officers - NaCTSO. (2014). *Counter Terrorism Protective Security Advice For Visitor Attractions*. Londres: National Counter-Terrorism Security Office (NaCTSO) .
- Ayuso, R. (2 de junio de 2015). *Enrique Iglesias sufre un accidente con un dron en un concierto*. Obtenido de El país:  
[https://elpais.com/elpais/2015/06/01/estilo/1433112524\\_100275.html](https://elpais.com/elpais/2015/06/01/estilo/1433112524_100275.html)
- Bach. (1997). *Planning meetings with safety and security in mind*. Washington: George Washington University.
- Bahr, C. (17 de octubre de 2015). *Flashback: Massive earthquake interrupts 1989 World Series*. Obtenido de Fox Sports: <https://www.foxsports.com/mlb/story/san-francisco-giants-oakland-athletics-world-series-earthquake-bay-area-candlestick-park-101715>
- Bar-Tur, Y. (23 de abril de 2013). *Boston Police Schooled Us All on Social Media*. Obtenido de Mashable: <https://mashable.com/2013/04/22/boston-police-social-media/?europa=true>

- BBC. (2012). *Hillsborough disaster and its aftermath*. Obtenido de BBC News:  
<http://www.bbc.com/news/uk-19545126>
- BBC. (12 de junio de 2017). *Manchester attack: What we know so far*. Obtenido de BBC News: <https://www.bbc.com/news/uk-england-manchester-40008389>
- BBC Mundo. (20 de enero de 2012). *BBC Mundo*. Obtenido de ¿Estimula el alcohol la violencia en los estadios?:  
[https://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/01/120120\\_brasil\\_fifa\\_acolhol\\_venta\\_2014\\_dp](https://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/01/120120_brasil_fifa_acolhol_venta_2014_dp)
- BBC Mundo. (15 de julio de 2016). *Ataque en Niza: al menos 84 muertos al arrollar un camión a una multitud que celebraba la fiesta nacional de Francia*. Obtenido de BBC Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-36800755>
- BBC News. (31 de mayo de 1999). *Belarus in mourning after stampede*. Obtenido de BBC News: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/europe/357251.stm>
- BBC News. (7 de julio de 2001). *Inquiry into French storm tragedy*. Obtenido de BBC News: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/europe/1427059.stm>
- Berlonghi, A. (1994). *The Special Event Risk Management Manual*. Dena Point.
- Berridge, G. (2007). *Event design and experience*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Blanco Navarro, J. M. (mayo de 2012). *La Cultura de Seguridad Interior*. Recuperado el septiembre de 2016, de Documento de Investigación sobre Seguridad Interior doc-ISle nº 01/2012:  
[http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/IUISI/COLABORACIONES/069%20DOC\\_SIE\\_01\\_2012.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/IUISI/COLABORACIONES/069%20DOC_SIE_01_2012.PDF)
- Bowdin, G. (2006). *Events Management*. Oxford: Routledge.
- Britton, L. M. (15 de abril de 2016). *Watch Muse's drone crash into crowd during London gig*. Obtenido de NME: <https://www.nme.com/news/music/muse-10-1190997>
- Burton, G. (6 de marzo de 2013). *How the London Olympics dealt with six major cyber attacks*. Obtenido de Computing:



<https://www.computing.co.uk/ctg/news/2252841/how-the-london-olympics-dealt-with-six-major-cyber-attacks>

Business Travel News. (28 de septiembre de 2015). 2015 Corporate Travel 100. A window into the biggest corporate travel spender in the United States. (D. Meyer, Ed.) *Business Travel News, Issue 789 Vol. 32(14)*. Recuperado el 25 de mayo de 2016, de [http://businesstravelnews.texterity.com/businesstravelnews/september\\_28\\_\\_2015?pg=1#pg1](http://businesstravelnews.texterity.com/businesstravelnews/september_28__2015?pg=1#pg1)

Callaghan, C. (2001). Lodging no complaints. *Security Magazine*, 43.

Callow, J. (19 de Abril de 2010). *Volcanic ash cloud causes widespread disruption to sporting calendar*. Obtenido de The Guardian: <https://www.theguardian.com/sport/2010/apr/19/volcanic-ash-cloud-sporting-events>

Campos García de Quevedo, G. (2008). *Producción de Eventos. La puesta en escena del protocolo*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Cana Moñita, R. L., & Arcas Martín, J. C. (2016). Seguridad y Música en vivo. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Estudios de Comunicación* (págs. 96-135). Madrid: Icono14.

Canetti, E. (1981). *Masa y poder*. Barcelona: Muchnik Editores.

Caño, A. (16 de abril de 2013). *Un acto terrorista causa tres muertos y un centenar de heridos en Boston*. Obtenido de El País: [https://elpais.com/internacional/2013/04/15/actualidad/1366053606\\_669668.html](https://elpais.com/internacional/2013/04/15/actualidad/1366053606_669668.html)

Castro, M. (13 de agosto de 2018). *Así se fraguó el atentado contra Maduro*. Obtenido de El País: [https://elpais.com/internacional/2018/08/11/america/1534015309\\_322743.html](https://elpais.com/internacional/2018/08/11/america/1534015309_322743.html)

- CDC. (2016). *Cómo se propaga el virus Zika. Transmission Zika virus*. Obtenido de Center for Disease Control and Prevention:  
[http://espanol.cdc.gov/img/cdc/ES\\_49205.pdf](http://espanol.cdc.gov/img/cdc/ES_49205.pdf)
- CDC Interim Zika Response Plan. (31 de julio de 2016). Recuperado el 25 de agosto de 2016, de Zika Virus. State and Local Health Departments:  
<http://www.cdc.gov/zika/>
- Cedó, F. (31 de julio de 2017). *Tomorrowland admite “un error técnico”*. Obtenido de La Vanguardia:  
<https://www.lavanguardia.com/cultura/20170731/43240392575/tomorrowland-admite-un-error-tecnico.html>
- Chalip, L., & Green, B. (2001). Event Marketing and Destination Image. *American Marketing Association, Conference Proceedings Vol.12*, págs. 346-351.
- Chuang, T. (11 de marzo de 2016). *Denver startup on Super Bowl cybersecurity team found 100,000 threats*. Obtenido de The Denver Post:  
<https://www.denverpost.com/2016/03/11/denver-startup-on-super-bowl-cybersecurity-team-found-100000-threats/>
- Cocking, C. (2013). The role of “zero-responders” during 7/7: Implications for the emergency services. *International Journal of Emergency Services, Vol. 2 Issue: 2*, 79-93.
- Cohen, N., Gattuso, J., & MacLennan-Brown, K. (2009). *CCTV Operational Requirements Manual*. Sandridge: Home Office Scientific Development Branch.
- Comisión Estatal contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte. (15 de julio de 2010). *Protocolo de actuación para el restablecimiento de la normalidad en competiciones, pruebas o espectáculos deportivos*. Recuperado el 20 de julio de 2016, de Documentación General, Memorias, Informes, Estadísticas. Consejo Superior de Deportes:  
<http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/dep-soc/protocolo-actuacion-art-15-ley-19-2007-de-24-11-2011.pdf>

- Comisión Europea. (7 de febrero de 2013). Estrategia de Ciberseguridad de la Unión Europea: un ciberespacio, abierto y seguro. *Comunicación conjunta al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Bruselas.
- Comité Nacional de Cruz Roja Española. (22 de julio de 2015). *Cruz Roja Bizkaia*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de Resolución 2/2015, por la que se establece la creación de unidades de gestión centralizada para la organización de los dispositivos de cobertura preventiva que realiza Cruz Roja:  
[http://www.cruzrojabizkaia.org/wp-content/uploads/17082015\\_resolucion\\_cre\\_sspp.pdf](http://www.cruzrojabizkaia.org/wp-content/uploads/17082015_resolucion_cre_sspp.pdf)
- Connors, E. (2007). *Planning and Managing Security for Major Special Events: guidelines for Law Enforcement Administrators*. Obtenido de Office of Community Oriented policing Services. U.S. Department of Justice: <http://www.cops.usdoj.gov>
- Costa, J., & Solá-Segalés. (2010). Es imposible no comunicar. *Revista Icono14. Revista de Comunicación y Nuevas tecnologías, Año 8, Vol. 2*, 321-328.
- Cruz Roja Española. (2015). *Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre*. CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
- CSD. (2015). *Informe Comisión Estatal Antiviolencia 2014-2015*. Recuperado el 20 de julio de 2016, de Consejo Superior de Deportes:  
<http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/dep-soc/violencia-en-los-espectaculos-deportivos-datos-temporada-2014-15.pdf>
- Cuadrado Esclapez, C. (2016). Las vertientes de la seguridad en los eventos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas* (Vol. 8, págs. 37-56). Madrid: Icono14.
- Cuadrado, C. (2016). *Las vertientes de la seguridad en los eventos*. En Sánchez González, O. (Coord). *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas*, pp 37-56. Madrid: Icono14 Editorial.
- De Fleur, M., & Ball-Rocheach, B. (1989). *Teoría de la Comunicación de Masas*. Buenos Aires: Paidós.

Departament d'interior. Generalitat de Catalunya. (3 de marzo de 2015). *DECRETO 30/2015, de 3 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de SETEMCAT. Disposiciones: <http://www.setemcat.com/nuevo-decreto-302015-de-autoproteccion/>

Departament d'interior. Generalitat de Catalunya. (29 de junio de 2010). *Decreto 82/2010, de 29 de junio, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas (Vigente hasta el 05 de Abril de 2015)*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Noticias jurídicas. Normas derogadas: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/ca-d82-2010.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ca-d82-2010.html)

Dirección General de Protección Civil y Emergencias. (2015). *Escuela Nacional de Protección Civil*. Recuperado el 2 de abril de 2016, de Sistema Español de Protección Civil: <http://www.proteccioncivil.es>

Dirección Gral. Protección Civil y Emergencias. (9 de julio de 2015). *Protección civil. Legislación nacional básica*. Recuperado el 2 de abril de 2016, de Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil: <http://www.proteccioncivil.es/web/dgpcye/sistema-proteccion-civil-espanol>

Doncel, L. (20 de diciembre de 2016). *Un hombre mata a 12 personas con un camión en Berlín y reaviva el miedo al terrorismo en Europa*. Obtenido de El País: [https://elpais.com/internacional/2016/12/19/actualidad/1482176155\\_449814.html](https://elpais.com/internacional/2016/12/19/actualidad/1482176155_449814.html)

Dymond, N. (2009). Festival Campsites: the effects of tent theft . *Journal of Crowd Safety and Security Management*, Vol. 1 Núm. 2, 49-56.

Edwards, R., & Lemon, L. (2002). Proactive or reactive? The severe storm threat to large events venues. *XXI Confernce on Severe Local Storms* (págs. 232-235). San Antonio: American Meteorologica Society. Obtenido de <http://www.spc.noaa.gov/publications/edwars/lrgvenue.pdf>

- EFAPCO. (2014). *European Federation of the Associations Professionals Congress Organisers*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de INTRODUCING EFAPCO'S ACTIVITIES AND OBJECTIVES IN COLLECTING STATISTICS:  
[http://www.efapco.eu/docs/EFAPCO\\_MALAGA\\_sissi\\_lygnou\\_employment\\_and\\_economy\\_pillar.pdf](http://www.efapco.eu/docs/EFAPCO_MALAGA_sissi_lygnou_employment_and_economy_pillar.pdf)
- EFE. (28 de julio de 2016). *Francia moviliza a 23.500 personas para proteger los eventos de este verano*. Obtenido de El Mundo:  
<https://www.elmundo.es/internacional/2016/07/27/5798ab97ca47418b128b4689.html>
- Eiroa Escalada, J. (2016). La comunicación como herramienta de seguridad en grandes eventos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 11-36). Madrid: Icono14.
- Emergency Management Australia. (1999). *South Australia Police keeping SA service*. (E. M. Australia, Ed.) Recuperado el 16 de abril de 2016, de Manual 2. Safe and Healthy Mass. A Health, Medical and Safety Planning Manual for Public Events:  
[https://www.police.sa.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0019/68302/Manual12A-Safe-Healthy-Mass-Gatherings-2.pdf](https://www.police.sa.gov.au/__data/assets/pdf_file/0019/68302/Manual12A-Safe-Healthy-Mass-Gatherings-2.pdf)
- Europa Press. (4 de diciembre de 2018). *La Cabalgata de Madrid será por primera vez audioescrita y contará con 'mochilas vibratorias' para personas sordas*. Obtenido de Europa Press: <https://www.europapress.es/madrid/noticia-cabalgata-madrid-sera-primera-vez-audioescrita-contara-mochilas-vibratorias-personas-sordas-20181204122606.html>
- Europa Press. (25 de Enero de 2019). *Aumenta un 116% el número de turistas que asisten a conciertos en España*. Obtenido de Europa Press:  
<https://www.europapress.es/cultura/musica-00129/noticia-aumenta-166-numero-turistas-asisten-conciertos-espana-20190125130255.html>
- Fédération Internationale de Football Association. (2000). *Reglamento FIFA de Seguridad en los Estadios*. Obtenido de Fédération Internationale de Football Association:

<https://www.google.com/search?q=reglamento+fifa+seguridad+estadios&oq=reglamento+fifa+seguridad+estadios&aqs=chrome..69i57j33l2.4120j1j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

FEMA. (2005). *Special Events Contingency Planning Job Aids Manual*. Federal Emergency Management Agency. United States.

Ferdinand, N., & Kitchin, P. J. (2012). *Events managements an international approach*. Los Ángeles: Sage.

Fernández Vázquez, J. J. (2005). *Vademecum de Protocolo y Ceremonial Deportivo*. Barcelona: Paidotribo.

FIFA. (2000). *Reglamento FIFA de Seguridad en los Estadios*. Obtenido de Fédération Internationale de Football Association:  
<https://resources.fifa.com/image/upload/reglamento-fifa-seguridad-los-estadios-515404.pdf?cloudid=dowmtomvs3wbsgldhcka>

Formica, S. (1998). The development of festivals and special events studies. *Festival Management and Event Tourism*, 5 (3), págs. 131-137.

Fried, G., & Ammon, R. (2009). Alcohol Management: boon or boondoggle? *Journal of Crowd Safety and Security Management*, Vol. 1 Núm. 2, 66-84.

Frosdick, S. (Noviembre de 1996). Venues of Extremes: The PAF Approach. *Stadium and Arena Management - Vol. I*.

Frosdick, S., & Chalmers, J. (2005). *Safety and Security at Sports Ground*. Paragon Publishing.

Frosdick, S., & Marsh, P. (2005). *Football Hooliganism*. Willan Publishing.

Frosdick, S., & Walley, L. (1997). *Sport & Safety Management*. Oxford: Butterworth Heinemann.

Fruin, J. J. (marzo de 1993). The causes and prevention of crowd disasters. *Presentado originalmente en la First International Conference on Engineering for Crowd Safety*. Londres.

- Fundación Alternativas. (2016). *Informe sobre Sostenibilidad en España. Hoja de ruta hacia un modelo sostenible*. Recuperado el 25 de julio de 2016, de Documentos: [http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/publicaciones\\_archivos/d87ee1312afbd08de09becdf31e955d9.pdf](http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/publicaciones_archivos/d87ee1312afbd08de09becdf31e955d9.pdf)
- Funk, S. (2012). The impact of weather-related hazards on risk assessment strategies for open-air events in Central Europe. *Journal of Crowd Safety and Security Management, Vol. 2 Núm. 2*, 22-34.
- García García, F., & Gil Ruiz, F. J. (2018). El uso retórico en el perfil de Twitter del Ayuntamiento de Madrid. *Congreso Internacional Ciudades Creativas*. Orlando: Icono14.
- García Lodeiro, J. C. (12 de febrero de 2003). *Incidencia del Terrorismo sobre el Turismo*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Dialnet: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4580135.pdf>.
- García Ropero, J. (23 de abril de 2018). *Las cerveceras le ponen una marcha más al patrocinio deportivo*. Obtenido de Cinco Días: [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/04/20/companias/1524250988\\_889053.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/04/20/companias/1524250988_889053.html)
- García, F. (2016). Las playas en el marco del entorno litoral. Un espacio singular desde la óptica de la prevención. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García Garica (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 231-246). Madrid: Icono14.
- Generalitat de Catalunya. (31 de agosto de 2010). *Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Diari Oicial de la Generalitat de Catalunya: <http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5709/10239085.pdf>
- Gértrudix, M., Borges-Rey, E., & García, F. (julio de 2017). Redes sociales y jóvenes en la era algorítmica. *Telos 107*, págs. 62-70.
- Getz, D. (1989). Special Events. *Tourism Management, Vol 10 (2)*, págs. 125-137.
- Getz, D. (1991). *Festival, special events, and tourism*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.

- Getz, D. (2002). *Journal of Hospitality and Tourism Management. Event studies and event management: on becoming an academic discipline*. (U. o. Calgary, Ed.) Calgary, Canadá: Australian Academic Press.
- Getz, D. (2005). *Event management and event tourism*. Nueva York: Cognizant.
- Getz, D. (2007). *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events*. Burlington: Elsevier.
- Getz, D. (2007). Event Tourism: Definition, evolution and research. *Tourism Management*, 29, págs. 403-428.
- Getz, D. (octubre de 2010). *Event Studies: Trends and Forces in Education and Research*. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://www.qmu.ac.uk/be/research/ICSPE/docs/Getz%20Planned%20Events%20Symposium%202010/QMU%20Planned%20Events%20Symposium%20-%20Getz%20How%20to%20Study%20Planned%20Events%20FRI.pdf>
- Getz, D. (2010). The Nature and Scope of Festival Studies. *International Journal of Event Management Research*, 5(1).
- Goldbaltt, J. (2005). *Special Event: Event Leadership for a New World*. Hoboken: Wiley & Sons.
- Goldblatt, J. J. (1990). *Special Events: The Art and Science of Celebration*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- Green, B., & Chalip, L. (1998). Sport tourism as the celebration of subculture. *Annals of Tourism Research*, vol 25 82), págs. 275-291.
- Griffiths, J. (31 de enero de 2019). *Tokyo 2020: Crowd size cut for sailing event over tsunami fears*. Obtenido de CNN: <https://edition.cnn.com/2019/01/31/sport/tokyo-2020-sailing-tsunami-intl/index.html>
- Hall, S. A., Cooper, W. E., Marciani, L., & McGee, J. A. (2012). *Security Management for Sports and Special Events*. Hattiesburg: Human Kineticcs.



- Hall, S., Cooper, W., Marciani, L., & McGee, J. (2012). *Security Management for Sports and Special Events*. Champaign: Human Kinetics.
- Hansen, J. (2016). *The most beautiful olympic games that were ever destroyed. Publicado en Surveillingand Securign the Olympics (ed. por Bajc, V.)*. Londres: Palgrave Macmillan.
- Health and Safety Executive (UK). (2002). *The event safety guide*. Health and Safety Executive (UK).
- Health and Safety Executive. (2000). *Managing crowds safely*. Sudbury: Health and Safety Executive.
- Health and Safety HSE. (1999). *Queen's University Belfast.HSE books*. (Crown, Ed.) Recuperado el 16 de abril de 2016, de The event safety guide (Second Edition): [http://www.qub.ac.uk/safety-reps/sr\\_webpages/safety\\_downloads/event\\_safety\\_guide.pdf](http://www.qub.ac.uk/safety-reps/sr_webpages/safety_downloads/event_safety_guide.pdf)
- Helms Briscoe. (2016). The Zika virus- How is it impacting the meetings and travel industry?
- Hesterman, J. (2014). *Soft target hardening: protecting people from attack*. Boca Ratón FL: CRC Press.
- Huelin, E., & Lifona, D. (2 de mayo de 2002). *ETA burla con un coche bomba el dispositivo policial del partido entre el Real Madrid y el Barcelona*. Obtenido de El Mundo: ETA burla con un coche bomba el dispositivo policial del partido entre el Real Madrid y el Barcelona
- Hussain, D. (1 de abril de 2018). *ISIS 'to target World Cup players and fans in Russia with drones equipped with bombs'*. Obtenido de The Daily Mail: <https://www.dailymail.co.uk/news/article-5567481/ISIS-target-World-Cup-players-fans-Russia-drones-equipped-bombs.html>
- IAPCO. (1992). *Conference terminology*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de Meetings Industry Terminology: <http://www.iapco.org/publications/on-line-dictionary/dictionary/>

- ICCA. (junio de 2015). *The International Association Meetings Market 2014*. Recuperado el 26 de mayo de 2016, de ICCA Statistics Report:  
[www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789](http://www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789)
- ICCA. (marzo de 2016). *Association Meetings: Return On Investment*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de ICCAworld:  
<http://www.iccaworld.com/nlps/story.cfm?nlld=777>
- ICCA. (2016). *Crisis Management for Meetings*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de ICCAworld. Resource: <http://www.iccaworld.com/cdps/cditem.cfm?nid=5205>
- ICCA. (17 de mayo de 2016). *ICCA captures record number of international association meetings taking place in 2015*. Recuperado el 26 de mayo de 2016, de ICCA Press Releases: <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=5756>
- Institute for Economics & Peace. (2018). *Global Peace Index 2018: Measuring Peace in a Complex World*. Sidney: Institute for Economics & Peace. Obtenido de <http://visionofhumanity.org/reports>
- Interior, M. d. (24 de febrero de 2014). *Dirección General de la Policía*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Informe UCSP N°: 2014/009. Dotación de vigilancia privada en espectáculos públicos:  
[http://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2014/2014\\_009.pdf](http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2014/2014_009.pdf)
- Jefatura del Estado. (4 de Abril de 2014). *Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada*. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de BOE. Legislación consolidada: [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Jenner, T. (2010). Whose queue is it anyway? a study of responsibilities for post event queuing. *Journal of Crowd Safety and Security Management*, Vol. 2 Núm. 1, 15-23.
- Katukani, M. (23 de abril de 2013). *Unraveling Boston Suspects' Online Lives, Link by Link*. Obtenido de The New York Times:  
<https://www.nytimes.com/2013/04/24/us/unraveling-brothers-online-lives-link-by-link.html>
- Katz, E., & Dayan, D. (1995). *La historia en directo: la retransmisión televisiva de acontecimientos*. Barcelona: Gustavo Pili.

- Keller, J. (26 de abril de 2013). *How Boston Police Won the Twitter Wars During the Marathon Bomber Hunt*. Obtenido de Bloomberg Businessweek Technology: <http://www.businessweek.com/articles/2013-04-26/how-boston-police-won-the-twitter-wars-during-bomber-hunt#p2>
- Kemp, C., & Hill, I. (2004). *Health and Safety aspects in the Live Music Industry*. Cambridge: Entertainment Technology Press.
- Kemp, C., & Smith, P. (2010). *Case studies in crowd management, security and business continuity*. Cambridge: Entertainment Technology Press.
- Kemp, C., Hill, I., & Upton, M. (2004). *A comparative study of crowd behaviour at two major music events*. Cambridge: Entertainment Technology Press.
- Kemp, C., Moore, T., & Mellor, P. (2010). *A review of the management of crowd safety at outdoor street/special events*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr790.pdf>
- Kerslake, B. (2018). *The Kerslake Report: An independent review into the preparedness for, and emergency response to, the Manchester Arena attack on 22nd May 2017*. Manchester. Obtenido de [https://www.kerslakearenareview.co.uk/media/1022/kerslake\\_arena\\_review\\_printed\\_final.pdf](https://www.kerslakearenareview.co.uk/media/1022/kerslake_arena_review_printed_final.pdf)
- Le Monde. (15 de noviembre de 2015). *Attaques à Paris : le point sur l'enquête et le déroulé des attaques*. Obtenido de Le Monde: [https://www.lemonde.fr/societe/article/2015/11/13/fusillade-meurtriere-a-paris\\_4809485\\_3224.html](https://www.lemonde.fr/societe/article/2015/11/13/fusillade-meurtriere-a-paris_4809485_3224.html)
- Leonard, R., & Moreland, K. (2001). EMS for the masses. Preplanning your EMS response to a major event. *Emergency Medical Services Issue* 30, 53-60.
- Lesly, P. (1998). *Lesly's Handbook of Public Relations And Communications*. Londres: McGraw-Hill Contemporary.
- Liptak, A., & McCormick, R. (5 de febrero de 2017). *The Super Bowl halftime show drones weren't flying live*. Obtenido de The Verge:

<https://www.theverge.com/2017/2/5/14517954/super-bowl-2017-drones-halftime-show-lady-gaga>

Loren, G. (24 de febrero de 2016). *M&C Poll: How is Zika affecting Current and Future Meetings?* Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Meetings & Conventions. Research: <http://www.meetings-conventions.com/News/International-Travel/zika-virus-meeting-planner-survey/>

Lorenzetti, S. (18 de octubre de 2018). *Piazza San Carlo, risarcimenti alle vittime congelati fino alla sentenza*. Obtenido de Corriere di Torino: [https://torino.corriere.it/cronaca/18\\_ottobre\\_18/piazza-san-carlo-risarcimenti-vittime-congelati-fino-sentenza-b3f45b0a-d2b7-11e8-aa91-90c7da029bcf.shtml](https://torino.corriere.it/cronaca/18_ottobre_18/piazza-san-carlo-risarcimenti-vittime-congelati-fino-sentenza-b3f45b0a-d2b7-11e8-aa91-90c7da029bcf.shtml)

Madensen, T., & Eck, J. E. (2008). *Spectator Violence in Stadiums*. Nueva York: U.S. Department of Justice. Office of Community Oriented Policing Services.

Manunta, G. (1998). *Tesis Doctoral: Seguridad: una introducción*. Barcelona.

Marín Calahorro, F. (1997). *Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional: guía práctica*. Síntesis.

Marín Calahorro, F. (2006). *Gestión técnica y de la comunicación en situaciones especiales: (crisis, emergencias y negociación*. Fragua.

Marín, F. (2009). *Comunicación de Crisis*. Madrid: Acción Empresarial.

Martín Otero, L. E. (7 de marzo de 2018). Posibles amenazas biológicas en Eventos. *Ponencia realizada en el III Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos UCM*. Madrid.

Mateos-Aparicio, S. (1 de agosto de 2017). *Análisis de Tomorrowland en Twitter: un ejemplo de escucha activa*. Obtenido de Cool Tabs: <https://blog.cool-tabs.com/es/tomorrowland-analisis-de-twitter/>

McCann, P., Bell, J., & Binch, S. (2011). *Identification of safety good practice in the construction and deconstruction of temporary demountable structures*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health & Safety Laboratory: <http://www.hse.gov.uk/event-safety/demountable-structures.pdf>

- Millán, J. J., & Salamanca, V. (2018). Gestión sanitaria en dispositivos de riesgo previsible. En O. (. Sánchez González, *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: observatorio de eventos* (págs. 65-78). Madrid: Icono14.
- Ministerio de Industria, C. y. (2019). *Estadísticas Turespaña*. Obtenido de Instituto de Turismo de España - Turespaña: <http://estadisticas.tourspain.es/es-es/estadisticas/fichadecoyuntura/paginas/default.aspx>
- Ministerio del Interior. (24 de febrero de 2014). *INFORME UCSP Nº: 2014/009. Dotación de vigilancia privada en espectáculos públicos*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Dirección General de la Policía: [http://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2014/2014\\_009.pdf](http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2014/2014_009.pdf)
- Morales, S. D. (28 de septiembre de 2002). *Análisis del concepto de Seguridad Turística*. Obtenido de Psicosociología del Turismo: <http://www.semae.es/wp-content/uploads/2009/11/Psicosociologia-Turismo.pdf>
- Moreno Clemente, C. (2017). La seguridad actual en exposiciones, ferias, congresos y convenciones. En O. Sánchez González, *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: situaciones críticas* (págs. 125-158). Madrid: Icono14.
- Morgado, S. M., & Ferraz, R. (2016). Social Media: facebook e a gestão policial no planeamento de grandes eventos. *International Journal of Marketing, Communication and New Media. Special Number 1 – QRMCMN*, 27-47. Obtenido de <http://u3isjournal.isvouga.pt/index.php/ijmcmn>
- MPI. (18th de april de 2016). *Security and risk management: Part of meeting planning's DNA*. (B. Potter, Editor) Recuperado el 22 de agosto de 2016, de Meeting Proffesionals International: <http://www.mpiweb.org/blog/all/1100068-blair-potter/2016/04/18/security-and-risk-management-part-of-meeting-planning-s-dna?source=home>
- Muir, G. (mayo de 2009). *A Review of Work at Height Practices by the Broadcasting Industry in Sports Stadiums used by the UK Premier and Scottish Premier Football*

- Leagues*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/entertainment/pdf/broadcasting-washup.pdf>
- Müller, M. (2015). What makes an event a mega-event? Definitions and sizes. *Leisure Studies*, 34 (6), págs. 627-642.
- NEL. (2006). *Review of Work at Height Practices in the UK Broadcasting Industry*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health & Safety Executive. NEL Project No: RSU422: <http://www.hse.gov.uk/entertainment/pdf/broadcasting.pdf>
- OMT. (21 de diciembre de 2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado el 20 de junio de 2016, de Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- OMT. (2015). *UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Organización Mundial del Turismo: <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2015-edition>
- O'Neill, M. (2005). *Policing Football: Social Interaction and Negotiated Disorder*. Palgrave Macmillan.
- Organisers, I. T. (s.f.). *Terminology search*. Recuperado el 26 de marzo de 2016, de <http://www.iapco.org/publications/on-line-dictionary/dictionary/>
- Organización Mundial del Turismo. (14 de julio de 2008). *Introducción al Turismo*. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de UCIPFG.com: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Informe global sobre la industria de reuniones*. Madrid: Organización Mundial del Turismo (OMT).
- Orihuela, J. L. (2011). *Mundo Twitter*. Barcelona: Alienta Editorial.
- Ortega, C., & Izaguirre, M. (2010). *Los eventos: funciones y tendencias*. Bilbao: Universidad de Deusto.

- Osorio, D. (26 de octubre de 2018). Cruz Roja. La asistencia sanitaria en grandes eventos. Servicios Preventivos. *Ponencia realizada en la I Jornada de Seguridad en Espectáculos Deportivos y Musicales EPSEB - UPC*. Barcelona.
- Pastrana, E. (14 de octubre de 2013). *Los lugares con más riesgo de sufrir un terremoto en España*. Obtenido de ABC: <https://www.abc.es/ciencia/20131014/abci-terremotos-201310102008.html>
- Payá Santos, C., Delgado Morán, J. J., & Fernández-Rodríguez, J. C. (2016). Idoneidad de la vídeo-vigilancia del comportamiento en eventos públicos y privados. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 161-188). Madrid: Icono14.
- Perlroth, N. (12 de febrero de 2018). *Cyberattack Caused Olympic Opening Ceremony Disruption*. Obtenido de New York Times: <https://www.nytimes.com/2018/02/12/technology/winter-olympic-games-hack.html>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española (23ª ed.)*. Obtenido de Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>
- Reeve, S. (2011). *One Day in September*. Nueva York: Skyhorse Publishing.
- Rep Trak España. (2016). *Reputation Institute*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de <https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\reptrak-espana-spain-2016.pdf&hash=46792bf96f005a532b4bcdbf77b3ba0cea6550c18db13119fde2b2745f50c3d0&ext=.pdf>
- Reuters. (1 de noviembre de 2018). *La Policía francesa detiene a más de 100 personas por los disturbios nocturnos de Halloween*. Obtenido de El Periódico : <https://www.elperiodico.com/es/sucesos-y-tribunales/20181101/policia-detenciones-francia-disturbios-nocturnos-halloween-purge-7123591>
- Ritchie, J. R. (1984). Assessing the impacts of hallmark events: Conceptual and research issues. *Journal of Travel Research*, 23, 2-11.

- Ritchie, J., & Beliveau, D. (1974). Hallmark Events: An Evaluation of a Strategic Response to Seasonality in the Travel Market. *Journal of Travel Research* 14 (Fall), 14-20.
- Robinson, J., & Landauro, I. (15 de noviembre de 2015). *Paris Attacks: Suicide Bomber Was Blocked From Entering Stade de France*. Obtenido de The Wall Street Journal: <https://www.wsj.com/articles/attacker-tried-to-enter-paris-stadium-but-was-turned-away-1447520571>
- Rocher, G. (1973). *Introducción a la Sociología general*. Barcelona: Herder.
- Román, M. (26 de octubre de 2018). Protocolos de información del CECAT (Centre de Coordinació Operativa de Catalunya) en el Incendio del escenario de Tomorrowland. *Ponencia realizada en la I Jornada sobre Seguridad en Eventos Musicales y Deportivos EPSEB-UPC*. Barcelona.
- RTVE | Agencias. (19 de julio de 2012). *La Policía encontró una bomba en el Palau Sant Jordi unos días antes de Barcelona 92*. Obtenido de RTVE: <http://www.rtve.es/deportes/20120719/policia-encontro-bomba-palau-sant-jordi-unos-dias-antes-barcelona-92/548547.shtml>
- RTVE/Agencias. (12 de mayo de 2011). *Las víctimas del terremoto en Lorca ascienden a nueve tras fallecer una mujer herida grave*. Obtenido de RTVE: <http://www.rtve.es/noticias/20110512/victimas-del-terremoto-lorca-ascienden-nueve-tras-fallecer-herido-grave/431977.shtml>
- Rutherford, J. (28 de Abril de 2004). *Julia Rutherford Silvers, CSEP*. Obtenido de <http://www.juliasilvers.com>
- Rutherford, J. (2008). *Risk Management for Meetings and Events*. Nueva York: Routledge.
- Sack, K. (30 de agosto de 2007). *Richard Jewell, 44, Hero of Atlanta Attack, Dies*. Obtenido de The New York Times: [https://www.nytimes.com/2007/08/30/us/30jewell.html?\\_r=1&](https://www.nytimes.com/2007/08/30/us/30jewell.html?_r=1&)
- Sanburn, J. (19 de enero de 2017). *How Security Officials Are Working to Keep Donald Trump's Inauguration Safe*. Obtenido de TIME: <http://time.com/4639525/donald-trump-inauguration-security-police/>



- Sánchez González, O. (2016). *Protocolo, comunicación y seguridad en la organización de eventos. Tesis Doctoral*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Santana, G. (1999). Tourism: Toward a model for crisis management. *Turizam, Vol. 47*, 4-12.
- Saura Pérez, P., & García García, F. (febrero de 2010). La Comunicación de Crisis como elemento clave de la Comunicación empresarial. *Icono14, Año 8, Vol. 2*, 42-56. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3301612.pdf>
- SCB. (2000). *Informe estadístico- Turismo de reuniones 1999*. Madrid: Spain Convention Bureau- Federación Española de Municipios y Provincias.
- Serrano, L. (3 de febrero de 2019). *Metodología de crisis. Una propuesta de gestión de crisis para un escenario digitalizado*. Obtenido de <http://luiserranor.com/metodologia-de-crisis-una-propuesta-de-gestion-de-crisis-para-un-escenario-digitalizado/>
- Shcuster, H., & Stone, C. (2005). *Hunting Eric Rudolph*. Nueva York: Berkley Pub Group.
- Shpiro, S., Díaz Fernández, A., Hargie, O., Madzharon, S. N., Möhrle, H., & Nomikos, J. (2011). *Manual de Comunicación Contraterrorista para Autoridades Públicas*. Obtenido de <http://www.safe-comms.eu>
- Silverman, D. (2009). *Doing Qualitative Research*. Londres: SAGE Publications Ltd.
- Silvers, J. (2004). *Professional Event Coordination*. Wiley.
- Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & MacGregor, D. (2004). *Risk Analysis and risk as feelings: some thoughts about affect, reason, risk, and rationality*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <https://www.kent.ac.uk/scarr/events/finalpapers/Slovic%201.pdf>
- Snapes, L. (18 de junio de 2018). *One in five at UK festivals sexually assaulted or harassed*. Obtenido de The Guardian: <https://www.theguardian.com/music/2018/jun/18/one-in-five-at-uk-festivals-sexually-assaulted-or-harassed-survey>

- Soria, P. (2007). Gestión de masas en situaciones de crisis. *Revista Trébol 45. Fundación Mapfre*.
- Sports Grounds safety Authority SGSA . (2008). *Department for culture, media and sports (dcms)*. Recuperado el 16 de abril de 2016, de Guide to Safety at Sports Grounds: <http://www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/green-guide.pdf>
- Sports Grounds safety Authority SGSA . (2008). *Guide to Safety at Sports Grounds* . Recuperado el 16 de abril de 2016, de Department for culture, media and sports (dcms): <http://www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/green-guide.pdf>
- St. Petersburg Times. (9 de septiembre de 2010). *Jonas Brothers Cancel After Tampa Amphitheater Floods*. Obtenido de The Ledger: <https://www.theledger.com/news/20100909/jonas-brothers-cancel-after-tampa-amphitheater-floods>
- Stevens, A. (2007). *Sports security and safety: Evolving strategies for a changing world*. London: SportBusiness Group.
- Still, K. (2014). *Introduction to Crowd Science*. Boca Raton, FL: CRC PRes.
- Strokes, R. (2008). Tourism Strategy making: Insights to the events tourism domain. *Tourism Management*, vol 29, págs. 252-262.
- Stuart, E. S. (2012). The effect of high-speed communication on crowd attendance and behaviour at events. *Journal of Crowd Safety and Security Management*, Vol. 2 Núm. 2, 14-21.
- Suñé, R. (27 de Noviembre de 2018). *Barcelona organizará más de 30 grandes congresos en 2019*. Obtenido de La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20181127/453209201591/barcelona-congresos-medicos-ibtm-world-esmo-mobile-world-congress.html>
- Tani, M. (2 de octubre de 2017). *Fake news about the Las Vegas shooting spread wildly on Facebook, Google, and Twitter*. Obtenido de Business Insider:

<https://www.businessinsider.com/las-vegas-shooting-mandalay-bay-facebook-twitter-google-2017-10?IR=T>

Tarlow, P. (2002). *Event Risk Management and Safety*. Wiley.

Taylor, P. (1989). *The Hillsborough stadium disaster. Interim Report, Inquiry by the Rt. Hon. Lord Justice Taylor*. Londres: HMSO.

*The Bleisure Report*. (2014). Recuperado el 20 de agosto de 2016, de BridgeStreet Global Hospitality's Bleisure Study: <https://skift.com/wp-content/uploads/2014/10/BGH-Bleisure-Report-2014.pdf>

The Royal Society. (1995). *Risk: Analysis, Perception and Management*. Londres: The Royal Society.

Toohney, K., & Taylor, T. (2008). Mega events, fear, and risk: Terrorism at the olympic games. *Journal of Sport Management*, 22 (4) , pp. 451 - 469.

Torrents, R. (2005). *Eventos de Empresa. El poder de la comunicación en vivo*. Barcelona: Ediciones Deusto.

Torres Soto, M. (2016). Protocolo, comunicación y seguridad en eventos taurinos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. G. García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección: Estudios de comunicación* (págs. 95-134). Madrid: ICONO14. Obtenido de <http://www.eventosysuseguridad.es/seminario-comunicaci%C3%B3n-y-seguridad-en-eventos-2015/publicaci%C3%B3n-protocolo-comunicaci%C3%B3n-y-seguridad-en-eventos-posibles-amenazas/>

Úbeda García, J. E. (2016). Eventos universitarios: clasificación y análisis de riesgos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas* (págs. 19-94). Madrid: Icono14.

UK Sport. (2005). *Staging Major Sports Events: The Guide*. Londres: UK Sport.

UNICRI. (2005). *Report of the Second Meeting of the Network Steering Committee*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.

- UNICRI. (2005). *Security of Major Events. Toolkit for Policymakers and Security Planners*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.
- UNICRI. (2007). *IPO Security Planning Model*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.
- UNICRI. (2009). *Toward a European House of Security at Major Events*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.
- UNICRI. (2010). *The European House of Major Events Security*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.
- UNICRI. (2011). *Foundations of the European House of Major Events Security*. Turín: United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute.
- UNWTO. (marzo de 2016). *World tourism Barometer*. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_barom16\\_02\\_march\\_excerpt.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom16_02_march_excerpt.pdf)
- Uría, L. (9 de diciembre de 1990). *Seis policías muertos y varios heridos en Sabadell en un atentado de ETA con coche bomba*. Obtenido de El País: [https://elpais.com/diario/1990/12/09/espana/660697212\\_850215.html](https://elpais.com/diario/1990/12/09/espana/660697212_850215.html)
- Veal, A. J. (1992). *Research Methods for Leisure and Tourism: A practical guide*. Essex: Longman.
- Villafañe, J. (2004). *La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas*. Madrid: Pirámide.
- Watt, D. C. (1998). *Event Management in Leisure and Tourism*. New York: Harlow (Essex): Addison Wesley Longman.
- Waxman, O. B. (27 de julio de 2016). *When Terror Struck the Summer Olympics 20 Years Ago*. Obtenido de TIME: <http://time.com/4417773/atlanta-olympic-bombing-1996/>
- Williams, C. (27 de enero de 2017). *Hackers hit D.C. police closed-circuit camera network, city officials disclose*. Obtenido de The Washington Post:

[https://www.washingtonpost.com/local/public-safety/hackers-hit-dc-police-closed-circuit-camera-network-city-officials-disclose/2017/01/27/d285a4a4-e4f5-11e6-ba11-63c4b4fb5a63\\_story.html?utm\\_term=.efd31cbad49d](https://www.washingtonpost.com/local/public-safety/hackers-hit-dc-police-closed-circuit-camera-network-city-officials-disclose/2017/01/27/d285a4a4-e4f5-11e6-ba11-63c4b4fb5a63_story.html?utm_term=.efd31cbad49d)

Wolff, A. (2 de septiembre de 2002). *When the terror began*. Obtenido de TIME:

<http://content.time.com/time/world/article/0,8599,2051168,00.html>

World Economic Forum. (2017). *The Travel & Tourism Competitiveness Report*. Ginebra: World Economic Forum.

World Meteorological Organization. (Octubre de 2004). *Workshop on severe and extreme events forecasting. Workshop Paper*. Obtenido de [http://www.wmo.int/pages/prog/www/DPS/Meetings/Wshop-SEEF\\_Toulouse2004/DocPlan.html](http://www.wmo.int/pages/prog/www/DPS/Meetings/Wshop-SEEF_Toulouse2004/DocPlan.html)

## 9. INDICE DE FIGURAS

### GRÁFICOS

Gráfico 1: Razones para considerar un evento como gran evento según el programa EU-SEC. Fuente: Elaboración propia a partir de UNICRI, 2005. ....	55
Gráfico 2: Paradigma Moderno de Gestión de Riesgos en Eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de Tarlow, 2006. ....	62
Gráfico 3: Modelo de dispositivo sanitario y de emergencias en servicios preventivos de Cruz Roja. Fuente: Osorio, 2018 .....	111
Gráfico 4: Sexo de los asistentes a grandes eventos encuestados sobre seguridad y comunicación en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	165
Gráfico 5: Edad de los asistentes a grandes eventos encuestados sobre seguridad y comunicación en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	166
Gráfico 6: Sexo de los asistentes a grandes eventos encuestados sobre seguridad y comunicación en grandes eventos por franja de edad. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos..	167
Gráfico 7: Comunidad Autónoma en la que residen los asistentes a grandes eventos encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	168
Gráfico 42: Países de residencia de los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	172
Gráfico 8: Frecuencia de asistencia anual a grandes eventos por parte de los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	177
Gráfico 9: Frecuencia de asistencia anual a grandes eventos por parte de los asistentes encuestados según sexo. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	178
Gráfico 10: Tipología de grandes eventos a los que han asistido los asistentes participantes en la encuesta. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	178
Gráfico 11: Principales riesgos en grandes eventos observados por los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	179
Gráfico 12: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	180
Gráfico 13: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados según sexo. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	181
Gráfico 14: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados según franja de edad. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	182

Gráfico 15: Observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos a los que han asistido los encuestados según Comunidad Autónoma. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	183
Gráfico 16: Importancia de diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	184
Gráfico 17: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	185
Gráfico 18: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	186
Gráfico 19: Valoración sobre la afirmación referente al cumplimiento de la normativa de seguridad en lugares donde se celebran grandes eventos según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	187
Gráfico 20: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	188
Gráfico 21: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	189
Gráfico 22: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los asistentes encuestados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	190
Gráfico 23: Lugar donde ofrecen los servicios o desarrollan sus funciones los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	193
Gráfico 24: Tipología de grandes eventos en los que desarrollan sus funciones los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	194
Gráfico 25: Principales riesgos en grandes eventos observados por los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	195
Gráfico 26: Porcentaje de observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos participados, según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	196
Gráfico 27: Relevancia del rol actual de la seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	197
Gráfico 28: Causas de incidentes de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....	199

<b>Gráfico 29: Factores que definen la seguridad adecuada para un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>201</b>
<b>Gráfico 30: Importancia de diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ..</b>	<b>203</b>
<b>Gráfico 31: Respuesta sobre la claridad y suficiencia de la normativa de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....</b>	<b>205</b>
<b>Gráfico 32: Conocimiento de los objetivos de los eventos por parte de los responsables de seguridad, según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....</b>	<b>206</b>
<b>Gráfico 33: Conocimiento de la normativa y formación de los organizadores de grandes eventos en seguridad según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>207</b>
<b>Gráfico 34: Respuesta sobre la comunicación entre la organización y la seguridad de un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.....</b>	<b>209</b>
<b>Gráfico 35: Valoración sobre la afirmación que identifica la seguridad como valor al asistir a un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>211</b>
<b>Gráfico 36: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>212</b>
<b>Gráfico 37: Valoración sobre la afirmación referente al cumplimiento de la normativa de seguridad en lugares donde se celebran grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>213</b>
<b>Gráfico 38: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>214</b>
<b>Gráfico 39: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos. ....</b>	<b>215</b>
<b>Gráfico 40: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>216</b>
<b>Gráfico 41: Lugar donde ofrecen los servicios o desarrollan sus funciones los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>219</b>



<b>Gráfico 43: Tipología de grandes eventos en las que desarrollan sus funciones los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>220</b>
<b>Gráfico 44: Principales riesgos en grandes eventos observados por los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>221</b>
<b>Gráfico 45: Porcentaje de observación de problemas o condiciones peligrosas de seguridad en grandes eventos participados, según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>222</b>
<b>Gráfico 46: Respuesta sobre la relevancia del rol de la seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>223</b>
<b>Gráfico 47: Causas de incidentes de seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>225</b>
<b>Gráfico 48: Factores que definen la seguridad adecuada para un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>227</b>
<b>Gráfico 49: Importancia de diferentes elementos que configuran la seguridad de un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>229</b>
<b>Gráfico 50: Respuesta sobre la claridad y suficiencia de la normativa de seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>230</b>
<b>Gráfico 51: Conocimiento de los objetivos de los eventos por parte de los responsables de seguridad, según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>231</b>
<b>Gráfico 52: Conocimiento de la normativa y formación de los organizadores de grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>232</b>
<b>Gráfico 53: Respuesta sobre la comunicación entre la organización y la seguridad de un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>234</b>
<b>Gráfico 54: Valoración sobre la afirmación que identifica la seguridad como valor al asistir a un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>235</b>
<b>Gráfico 55: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>236</b>
<b>Gráfico 56: Valoración sobre la afirmación referente al cumplimiento de la normativa de seguridad en lugares donde se celebran grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....</b>	<b>237</b>

Gráfico 57: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	238
Gráfico 58: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	239
Gráfico 59: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los expertos internacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	240
Gráfico 60: Tipología de grandes eventos en los que han gestionado información o han comunicado a través de RRSS los gestores de cuentas nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	243
Gráfico 61: Principales riesgos en grandes eventos sobre los que comunicación los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	244
Gráfico 62: Efecto que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad en grandes eventos, según los gestores de cuentas de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	245
Gráfico 63: Valoración de la utilización de las RRSS e internet por parte de organizadores de grandes eventos, según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	247
Gráfico 64: Valoración del conocimiento del potencial de las RRSS e internet por parte de responsables de seguridad de grandes eventos, según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	248
Gráfico 65: Valoración de la necesidad de comunicación sobre seguridad de pen grandes eventos a través de cuentas institucionales de seguridad y emergencias según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	250
Gráfico 66: Valoración sobre la afirmación que identifica la seguridad como valor al asistir a un gran evento según los expertos nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	252
Gráfico 67: Valoración sobre la afirmación relacionada con el aumento de las medidas de seguridad en grandes eventos en los últimos años según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	253
Gráfico 68: Valoración sobre la afirmación acerca del aumento reciente de la comunicación de medidas de seguridad en grandes eventos según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	254

Gráfico 69: Valoración sobre la afirmación referente a la contribución de la comunicación sobre seguridad en un gran evento en aportar mayor sensación de seguridad según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	255
Gráfico 70: Valoración sobre la necesidad de comunicación e información sobre seguridad en redes sociales e internet en un gran evento según los gestores de RRSS nacionales entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	256
Gráfico 71: Comparativa de observación de tipologías de riesgos de seguridad en grandes eventos según tipología por parte de asistentes nacionales, expertos nacionales y expertos internacionales. Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos. ....	257
Gráfico 72: Comparativa de observación de riesgos de seguridad en grandes eventos según tipología por parte de asistentes nacionales, expertos nacionales y expertos internacionales. Fuente: Elaboración propia según datos obtenidos. ....	259
Gráfico 73: Valoración comparativa de elementos de seguridad en grandes eventos para la consideración de evento seguro. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenido. ....	261
Gráfico 74: Motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes eventos según expertos nacionales e internacionales. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	263
Gráfico 75: Respuesta sobre la relevancia del rol de la seguridad en grandes eventos según los expertos entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	265
Gráfico 76: Conocimiento de la normativa y formación de los organizadores de grandes eventos según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	266
Gráfico 77: Conocimiento de los objetivos de los grandes eventos por parte de los responsables de seguridad, según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	267
Gráfico 78: Factores que definen la seguridad adecuada para un gran evento según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	268
Gráfico 79: Valoración, aumento y cumplimiento de la seguridad en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	270
Gráfico 80: Valoración de aspectos de la comunicación de seguridad en grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	271

## IMÁGENES

Imagen 1: Tendencias en la industria de reuniones y eventos para 2018 según CWT. Fuente: CWT (2017) .....	40
Imagen 2: Tendencias en la industria de reuniones y eventos para la región EMEA en 2019 según CWT. Fuente: CWT (2018).....	40

Imagen 3: Crecimiento del PIB turístico comparado con PIB general de España (2006-2019). Fuente: Exceltur, a partir de datos de Exceltur, CNTR y Consensus Forecast (2019). ....	41
Imagen 4: Ranking mundial según número de reuniones celebradas. Fuente: ICCA (2018).....	42
Imagen 5: Ranking mundial según número de asistentes a reuniones celebradas. Fuente: ICCA (2018)...	43
Imagen 6: Análisis de competitividad a nivel de viajes y turismo de España. Fuente: World Economic Forum (2017) .....	45
Imagen 7: Principales países con mejoras y deterioros en el Índice de Paz Global. Fuente: Institute for Economics & Peace (2018).....	46
Imagen 8: Consejos para garantizar la seguridad de los asistentes a eventos. Fuente: Informe CWT (2018) .....	47
Imagen 9: Categorización para la definición y evaluación de estrategias turísticas para eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de Getz, 2005. ....	52
Imagen 10: Modelo de coordinación y repuesta británico de equipos de emergencia tras incidente de seguridad según zonas. Fuente: Kerslake, 2018.....	129
Imagen 11: Proceso para el desarrollo de un plan de comunicación para un gran evento. Fuente: Elaboración propia a partir de Safe and Healthy Crowded Places, ADIR (2018). ....	137
Imagen 12: Tuit en el que el Departamento de Policía de Boston da por finalizada la operación que acaba con la detención del segundo sospechoso de los atentados de Boston de 2013. Fuente: Cuenta Twitter de @bostonpolice. ....	144
Imagen 13: Captura del tuit publicado por el recinto Manchester Arena el 23 de mayo de 2017, tras el ataque terrorista al concierto de Ariana Grande. Fuente: Cuenta Twitter @ManchesterArena. ....	145
Imagen 14: Captura de Twitter del mensaje publicado por el Mandalay Bay Resort tras el tiroteo en Las Vegas de 2017. Fuente: Cuenta Twitter @MandalayBay. ....	146
Imagen 15: Comunicación de normativa de acceso por parte de organizador privado tras incidentes de seguridad. Fuente: Cuenta Twitter @LiveNationEs.....	147
Imagen 16: Captura del tuit de Policía Nacional sobre el incidente en el festival Tomorrowland en 2017. Fuente: Cuenta Twitter @policia. ....	148
Imagen 17: Consideración de la figura del community manager dentro de la estructura de Emergencias Sevilla. Fuente: Emergencias Sevilla (2018). ....	149
Imagen 18: Imagen de la monitorización de redes realizada por Emergencias Sevilla durante del Semana Santa de 2019. Fuente: Cuenta Twitter de @EmergenciasSev. ....	151
Imagen 19: Tuits de la cuenta de Cruz Roja Madrid y Protecció Civil de Catalunya con referencia a los servicios preventivos y consejos en eventos. Fuente: Cuenta Twitter @CruzRojaMadrid y @emergenciescat.....	152
Imagen 20: Perfil LinkedIn Carlos Moreno. Fuente: LinkedIn (2019). ....	163
Imagen 21: Perfil LinkedIn Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos. Fuente: LinkedIn (2019). ....	164

Imagen 22: Perfil Twitter Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos @congresocse. Fuente: Twitter (2019). .....	165
Imagen 23: Visualización del formulario con la encuesta a asistentes. Fuente: Google Docs (2018). .....	175

## TABLAS

Tabla 1: Categorización de eventos según Rutherford. Fuente: Elaboración propia a partir Rutherford, J. (2004) .....	37
Tabla 2: Modelo DIM-ICE para la gestión de riesgos de multitudes. Elaboración propia a partir de modelo propuesto por Still (2014).....	83
Tabla 3: Motivaciones del terrorismo y posibles objetivos vinculados según la DHS y el FBI. Fuente: Elaboración propia a partir de (Hall S. A., Cooper, Marciani, & McGee, 2012) .....	89
Tabla 4: Medios para comunicar la seguridad a asistentes de grandes eventos. Fuente: Elaboración propia a partir de la bibliografía consultada. ....	141
Tabla 5: Ficha técnica encuesta a asistentes a grandes eventos residentes en España. Fuente: Elaboración propia. ....	162
Tabla 6: Elementos de seguridad más relevantes para considerar un gran evento seguro según valoraciones de los diferentes grupos investigados. Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos. ....	262
Tabla 7: Principales motivos causantes de incidentes de seguridad en grandes eventos según los expertos nacionales e internacionales. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	264
Tabla 8: Principales factores determinantes para definir la seguridad en grandes eventos según los expertos en seguridad entrevistados. Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos. ....	269

## **ANEXO I: ENTREVISTAS A EXPERTOS EN SEGURIDAD NACIONALES**

## **Entrevista 1: Especialista y Consultor de Seguridad en Grandes Eventos**

**Cargo:** Especialista y Consultor de Seguridad en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

A nivel mundial.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Eventos Deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.)

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Sin caer en la generalización, considero que no.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Por incumplimiento de los requisitos de seguridad, y por falta de un estudio de riesgos cuando el cumplimiento de los requisitos es insuficiente.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Habría que hacer una encuesta entre ellos.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, porque la seguridad se percibe como una obligación y como una necesidad asociada a la calidad de la organización.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El control de accesos.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No. Seguimos pendientes del nuevo Reglamento de Seguridad Privada, que tendrá una gran incidencia en la seguridad de los eventos.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 2: Miembro de Seguridad Pública**

**Cargo:** Miembro de Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

España.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.), Agresiones.

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

Mayoritariamente no, salvo excepciones.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Por negligencia.

**Pregunta 8:** ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?

Mayoritariamente no, salvo excepciones.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, presión social.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Falta de criterio basado en seguridad frente a beneficio económico.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, salvo determinadas Comunidades Autónomas.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

### **Entrevista 3: Miembro de Seguridad Pública**

**Cargo:** Miembro de Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Se puede mejorar.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Fallos en la identificación.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Sí, por supuesto.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Debe existir un auténtico feedback, siendo necesario mejorar en la comunicación como herramienta importante para informar al gran público.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Se concibe mejor el concepto de seguridad global: física, alimentaria, de las infraestructuras, de las TIC, etc.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Un buen análisis de riesgos y valoración de la amenaza.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No. Hace falta ordenarla y priorizarla en todos los niveles, con visión global y multidisciplinaria.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 4: Consultor de Seguridad, Miembro Seguridad Pública**

**Cargo:** Consultor de Seguridad, Miembro Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

A nivel mundial.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Políticos.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

Nadie está al 100% preparado para prever todas las contingencias, en muchos casos se hace lo posible y más; en otros por desgracia, queda mucho que hacer.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

El accidente o incidente es algo inherente al ser humano y sus actividades y/o situaciones, la gestión correcta de los mismos y previos a estos, son la clave de que una vez que sucedan, puedan ser algo anecdótico o una catástrofe realmente reseñable.



**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Cuando existe una figura designada sí, cuando el "encargado" lo es de otras 100 tareas, claramente no.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es fundamental. Las condiciones impuestas por un plan de contingencia y evaluación, deben regir el devenir de un evento, ser conocidas por todos los integrantes de la organización y estar a disposición de su activación inmediata de la forma más clara y coordinada para el público asistente.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí. Por desgracia los eventos fallidos, los accidentes y los medios de comunicación, con los desastres más cercanos en la retina de todos, han conseguido, que al menos, estemos más sensibles con el tema.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Para mí el aforo, el tipo de evento y el lugar de celebración, son fundamentales. No es lo mismo un concierto de música clásica con aforo limitado en un salón de un palacio, que una final de la Champions entre dos equipos muy enfrentados y con miles de seguidores en un viejo estadio.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Por desgracia, una normativa nunca suele ser clara ni suficiente.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 5: Director Empresa Seguridad Privada, Especialista en Grandes Eventos**

**Cargo:** Director Empresa Seguridad Privada, Especialista en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Según profesionalidad, pero prima mucho el tema económico.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Mala planificación, y personal inadecuado, escaso y mal instruido.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No todos.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es suficiente durante el evento, quizás más para la planificación.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, por la alarma social por catástrofes recientes.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El recinto, el aforo y perfil del asistente. Digamos que es una mezcla.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En absoluto, por la dispersión normativa y la obsolescencia del RSP.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 6: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

A nivel mundial.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta personal sanitario, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.)

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Depende de la Comunidad Autónoma o el país donde te encuentres.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Falta de planificación y de evaluación de los riesgos.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Depende de la Comunidad Autónoma o el país donde te encuentres.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es muy necesaria ya que a veces no se tienen en cuenta las necesidades de seguridad.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Poco a poco se va observando un aumento de la concienciación de la seguridad dentro de los eventos, pero falta mucho para que sea una realidad total.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El que el promotor crea en la seguridad.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Es muy insuficiente.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2

- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 2
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4



## **Entrevista 7: Miembro de Bomberos y Protección Civil**

**Cargo:** Miembro de Bomberos y Protección Civil.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Realmente cada vez se hace mejor, pero en todos los casos que he visto, y son muchos, no tiene en consideración a los medios externos, algo que en caso de emergencia es vital.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Incidentes de seguridad: normalmente por falta de formación explícita del evento a las subcontratas, falta de personal de seguridad privada, practicas insitu de simulacro de evacuación, etc.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Los objetivos suyos sí, los nuestros no. Pongo por ejemplo: los Servicios de Emergencia en muchos casos desconocen sus planes, estos llegan a despachos centrales y no se transfieren a los diferentes integrantes operativos del servicio en el día del evento. Todo ello ocasiona un pequeño desorden de la recepción de medios externos y su ubicación. Ejemplo: Se tiene que tener en cuenta el flujo masivo de ambulancias, con el objetivo de ir cargando víctimas posteriores al triaje, de forma ordenada.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Por supuesto, como he explicado en el punto anterior, de poco sirve que estén formados en manejo de extintores, RCP, manejo de avalanchas, etc. La formación tiene que ser insitu, propia del centro a cubrir, en la que se vean instalaciones, recepción de medios, control de la evacuación, punto de encuentro y recuento. Por supuesto siempre tener un plan B, algo que nunca se contempla.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Como su nombre indica es un rol. La seguridad privada y voy a ser muy cuidadoso en lo que voy a decir, está recayendo en altos mandos de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y Militares, obviando la parte emergencia. Esto en algunos de los casos me asusta. Además la formación hoy en día para ser director de seguridad es bastante precaria, el título de seguridad privada se consigue con muchísima facilidad, con temarios obsoletos y con profesorado centrado en todo momento a la seguridad y no la emergencia.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Ve, usted también siempre me pregunta por Seguridad. La prevención, previsión, formación conjunta con los cuerpos de seguridad y emergencias, la utilización del mismo lenguaje, etc. Tengan en consideración que una vez que ocurre algo ya no hablamos de seguridad si no de emergencia. Por lo tanto, la seguridad debe estar perfectamente establecida antes del evento, ejemplo: control de puertas, control de aforos, revisión de

salidas de emergencias, revisión vías de evacuación y control de flujos de evacuados por cada puerta, y un largo etc. que estaría días hablando de todo ello.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Creo que sí, pero no dude que el papel soporta todo. Luego hay que trasladarlo a la realidad y sobre todo practicarlo y ensayarlo.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5

- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 8: Responsable de Prevención en Grandes Eventos**

**Cargo:** Responsable de Prevención en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta personal sanitario, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Nuestro campo es el de la cardioprotección y muchos organizadores no cuentan con desfibriladores en sus eventos.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

En nuestro caso el desconocimiento de la cardioprotección por parte de los organizadores.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Imaginamos que sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Deberían estar claros los requisitos nada más solicitar el evento a un ayuntamiento.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Es fundamental, ayuda a salvar vidas.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

La organización y contar con un buen director de seguridad.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, además puede ser incluso confusa si cambias de una Comunidad Autónoma a otra.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 9: Miembro de Seguridad Pública, Especialista en Grandes Eventos**

**Cargo:** Miembro de Seguridad Pública, Especialista en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

En la mayoría de los casos sí.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Mala planificación e imponderables.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**



En la mayoría de los casos sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Los canales han de ser más flexibles. La fluidez denota eficacia.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Porque es lo más importante.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El análisis de riesgos.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Clara sí, suficiente no.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 10: Director de Seguridad Privada**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Actualmente, la tendencia es la de no escatimar en medios a la hora de evaluar los riesgos y amenazas intentado maximizar las medidas preventivas y de seguridad.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Esta es una buena pregunta con varias posibles respuestas. Por un lado la confianza es el mayor enemigo a la hora de organizar un evento, una mala previsión del tipo de público, el desconocer correctamente el recinto donde se celebra y la formación del personal escasa

en tareas de emergencia y evacuación pueden ser un cumulo de circunstancias muy negativas en caso de siniestro.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En los que he participado sin ninguna duda.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es fundamental una coordinación plena entre director de seguridad, promotor y seguridad pública, redactar un plan de seguridad específico y realizar las reuniones de coordinación previas a los eventos para realizar un análisis de riesgos y de medidas concretas de manera conjunta.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Por supuesto que sí, esto se debe generalmente al nivel de terrorismo global en el que nos encontramos, sumado a tristes y lamentables sucesos ocurridos por mala gestión y coordinación de eventos que han ocasionado graves incidentes incluso con víctimas humanas.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

La planificación previa, conocer perfectamente a lo que nos vamos a enfrentar y analizar detalladamente todos y cada uno de los posibles riesgos que podemos llegar a sufrir, poniéndonos siempre en la peor de las situaciones.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, creo que el Estado y las empresas deberían pensar no solo en ganar dinero y conseguir publicidad, lo más importante en un evento, es que la gente pueda estar disfrutando en un ambiente seguro, y con la suficiente información como para que todo el

público sea participe y conocedor de sus deberes y derechos en tarea de prevención y seguridad.

### **¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

### **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5

- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 11: Consultor, Especialista en Prevención y Autoprotección**

**Cargo:** Consultor, Especialista en Prevención y Autoprotección.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No todos, y las administraciones públicas las que menos.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Por las prisas y la falta de planificación con tiempo.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En su mayoría, sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, para que exista un buen intercambio de información.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, por las responsabilidades que conlleva.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Los tiempos, porque se conseguirían mejores actuaciones con mejor respuesta.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 12: Detective Privado, Especialista en Grandes Eventos**

**Cargo:** Detective Privado, Especialista en Grandes Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

A nivel mundial.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

Sí.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Falta de previsión. Escasez de personal con suficiente preparación o motivación.

**Pregunta 8:** ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?

Sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, para evitar situaciones que puedan poner en peligro la seguridad de las personas.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí. A raíz del caso Madrid Arena se ha tomado conciencia de la responsabilidad en que se puede incurrir en caso de negligencias.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El factor humano, porque es el más imprevisible.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Sí.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 13: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

A nivel mundial.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Cada vez se están adquiriendo más responsabilidades.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Falta de compromiso de todas las partes actoras.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Depende de la formación que se realice antes del comienzo de la actividad.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Comunicación total y que todos los departamentos de la organización piensen en la seguridad como un núcleo indispensable.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

La seguridad es lo primero que el usuario percibe, sin olvidar que también es lo último que ve, de ello en muy alto porcentaje será el éxito en la organización.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Gestión a la hora de confeccionar los dispositivos, que se realicen de manera armónica al riesgo potencial que puedan presentar y sean adecuados tanto al lugar y aforo.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3

- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 14: Responsable de Protección Civil, Especialista en Grandes Eventos**

**Cargo:** Responsable de Protección Civil, Especialista en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado al material base del espectáculo.

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Debo distinguir entre organizaciones mayores y menores, en especial administraciones locales. Eventos en grandes ciudades cuentan con mayor seguridad que los celebrados en otros de menor rango. Estos últimos son más reticentes a implementar medidas de seguridad, entre otros por aquello del que nunca pasa nada...

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**



Por desconocimiento de la normativa, abaratamiento de costes y falta de profesionales de seguridad en eventos.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Los congresos y la formación continuada hacen que el conocimiento sea mucho mayor en la actualidad.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

La seguridad debe formar parte de la organización. No pueden ser elementos separados, la comunicación debe ser directa sin intermediarios.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Primero, mayor conciencia en materia de seguridad (en general). Segundo, conocimiento de los organizadores de su susceptibilidad en materia de responsabilidad civil. Tercero, coste de las pólizas de responsabilidad civil. Y, cuarto, incremento de reclamaciones patrimoniales.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

La normativa y la concienciación de la responsabilidad que representa ser titular de un evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Estamos en un buen momento pero, sigue siendo poco clara dejando demasiados espacios a la interpretación: decreto de planes de autoprotección, reglamento de espectáculos, ordenanzas municipales, etc.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 15: Directora de Seguridad, Criminóloga**

**Cargo:** Directora de Seguridad, Criminóloga.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta personal sanitario, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.), Violencia sexual.

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No, ellos no son especialistas en seguridad y ven como un problema que les planteen que algunas cuestiones que para ellos son esenciales en su evento para atraer a más público, pueden ser una amenaza.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Falta de presupuesto en seguridad, falta de conocimientos de los responsables de seguridad, falta de cultura de la seguridad y autoprotección de los asistentes, exceso de consumo de alcohol de los asistentes, las presiones del organizador para evitar determinadas medidas que pueden ser muy efectivas pero son impopulares, etc.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, es esencial para coordinarse bien. La seguridad es vista como una obligación y como un gasto por la organización, por lo que hay que conseguir cambiar esa percepción y hacer un buen equipo. Hay que poder explicar al organizador el por qué se adoptan determinadas medidas que a él le pueden parecer impopulares o costosas para su evento.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

El rol de la seguridad cobra importancia a golpe de desgracia y ha cobrado importancia desde que organizadores y asistentes tienen conciencia que pueden ser víctimas de un atentado.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Un buen análisis de riesgos específico para cada evento. Porque tengo la certeza que planes de autoprotección y de seguridad de cortar y pegar lo son la mayoría.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, es un caos. Hay una dispersión normativa de todo lo que afecta a un evento. E incluso en lo que está regulado luego es interpretado de manera diferente por bomberos,

protección civil, etc. Y, por el contrario, si hay que tirar muchas veces de "buenas prácticas" es porque cosas esenciales no están reguladas.

### **¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

### **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 3

- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 16: Responsable de Seguridad en Grandes Eventos, Miembro Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de Seguridad en Grandes Eventos, Miembro Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Todo evento presenta retos para la seguridad pero no he observado circunstancias que pusieran en serio riesgo el evento ni a los asistentes.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

En lo que respecta a los eventos que organizo, el análisis de riesgos y las medidas a adoptar son correctas, internacionalmente varía mucho según el país.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

La reducción a cero de los riesgos es imposible, los incidentes se producen por mala planificación o por circunstancias sobrevenidas

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

La situación mundial está poniendo de manifiesto riesgos a todo tipo de eventos de masas y de repercusión mediática que antes no se producían, además las necesidades de prestación de servicios de seguridad en general a los asistentes a estos eventos es una obligación por parte del organizador.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Un análisis de riesgos adecuado.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En el ámbito del fútbol es suficiente, pero necesita en algunos aspectos adaptación a los nuevos desarrollos y nuevas formas de entender el fútbol. Por ejemplo: venta on-line de entradas, sistemas biométricos de acceso, etc.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento:  
3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años:  
5



- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 3
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 3
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 3
- Controles de accesos ordenados: 4
- Presencia de asistencia sanitaria: 3
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 4
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 3
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 3

## **Entrevista 17: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

España.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

No.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

Los organizadores/promotores de eventos, siguen una evolución en el ámbito de la prevención y del análisis previo a la confección de los dispositivos de seguridad, pero carecen, algunos de ellos, en ocasiones, de la formación propia o externalizada necesaria para ser conscientes de la responsabilidad que conlleva sus decisiones.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Creo que la falta de análisis previo de las posibles hipótesis conlleva incidentes de seguridad. No solo basta la planificación del evento, sino el análisis, planificación y diseño de recursos necesarios para las posibles incidencias inherentes al mismo.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Por desgracia en ocasiones, la seguridad solo es referente previo desgracias y no se contempla (al menos en el mundo de los espectáculos musicales) como algo absolutamente primordial (reitero que en algunas comunidades). Es el principio de la pirámide, tanto para el público como para el propio artista.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sin duda, es básica la comunicación entre organización, seguridad privada, seguridad pública y recursos preventivos. Hemos de centrarnos más en el Safety ya que se obvia en ocasiones.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Por desgracia en ocasiones, la seguridad solo es referente previo desgracias y no se contempla (al menos en el mundo de los espectáculos musicales) como algo absolutamente primordial (reitero que en algunas comunidades). Es el principio de la pirámide, tanto para el público como para el propio artista.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Dependen varios, tales como tipología de público, dimensionamiento de los recursos en base a dicho parámetro, propias características del recinto a nivel geográfico, etc.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No. Las diferentes regulaciones autonómicas en el ámbito de los conciertos, por poner un ejemplo, dificultan la adaptación y comprensión por parte del organizador. Es básica una normativa reguladora homogénea y única en este ámbito.

### **¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

### **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 4

- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 18: Directora de Seguridad Privada en Grandes Eventos**

**Cargo:** Directora de Seguridad Privada en Grandes Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

España.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Deportivos.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

No.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

No siempre, a veces cuesta que se sensibilicen.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Falta de planificación-comunicación, no directamente desde seguridad, a veces otros departamentos no informan o no son conscientes de la necesidad de información. También la falta de presupuesto, la partida de seguridad suele ser la primera a la que se le aplican recortes cuando hace falta y donde más cuesta justificar ampliación de presupuesto...

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Si, igual no siempre conocen todos los riesgos a los que están sometidos, siempre hay cosas que se escapan a priori por desconocimiento.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Si, el éxito del evento radica en esta comunicación, seguridad debe tener toda la información para poder gestionar los riesgos a los que va asociado, si esta información no llega se complica todo, obliga a improvisar.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Las noticias y la actualidad "ayuda" en este aspecto, hechos que acabaron en desgracia por una falta de planificación o una mala gestión y hechos en los que se minimizaron las consecuencias gracias a esta planificación o mala gestión.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Una buena planificación basada en la información interdepartamental, capacidad de adaptarse a cambios y situaciones no esperadas.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En lo referente al deporte es muy restrictiva en algunos aspectos y excesivamente normativizada y en otros aún hay lagunas.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento:
- 3

- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5



## **Entrevista 19: Responsable de Prevención en Grandes Eventos**

**Cargo:** Responsable de Prevención en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Los eventos de gran formato, son eventos con un nivel más alto de exigencia de control / seguridad, los eventos más pequeños o con formato más familiar el tema de la seguridad / evaluación se realiza de una manera menos exhaustiva.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

En los eventos, siempre pueden ocurrir incidentes, lo importante, es poder identificarlos, registrarlos y tratarlos como algo a tener en cuenta en futuras ediciones y trabajar para que estos incidentes no sean más graves o simplemente no aparezcan en un futuro. Es importante analizar la tipología del incidente (si este ha pasado en los accesos, control de aforo, evacuaciones, bloqueos de salidas, elementos técnicos etc...) esto permitirá establecer un correcto árbol de causas y aplicar medidas correctoras sobre los mismos o sobre las empresas participantes.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Generalmente sí, en los eventos grandes, se procura rodearse de personal con conocimientos en los formatos de eventos y los responsables de seguridad es gente preparada para la implantación de medidas asociadas al acto.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sin duda, en muchos casos, pasan algunas cosas que no llegan a informarse a la propia organización, pues se determina por parte del personal del evento que no es importante, cosa totalmente errónea, pues estas actuaciones no trasladadas pueden generar algún tipo de riesgo o problemática para ediciones futuras.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Después de los últimos acontecimientos y la importancia de garantizar una correcta gestión del espacio, el rol de seguridad ha adquirido su rango "habitual", considero que no más importante ni es que se hable más, pues ha habido un tiempo donde la seguridad era el último elemento a tener en cuenta ( no solo por parte de los organizadores, sino también por parte de la propia administración) y han sido los últimos casos (atentados, mala gestión de espacios Madrid Arena) etc. que han propiciado la elevación y la necesidad de tener en consideración las pautas de actuación de esta disciplina.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Es importante conocer la tipología del evento, es necesario identificar que colectivo de gente va a participar (como público o como desarrollador) del evento, esto nos permitirá evaluar los riesgos de una manera determinante y segura ( no es lo mismo un festival infantil, que un fiesta del Matinée Circuit). Por otro lado, otra cosa a tener en cuenta es el emplazamiento donde se va a desarrollar, para identificar las necesidades de transporte, desplazamiento, evacuación, transportes públicos, edificios contiguos, existencia de metro / parkings cerca etc., elementos que han de servir para poder evaluar la capacidad de absorción de público, y en especial de intervención de los equipos de emergencia en todo momento. Resumiendo: tipología del acto + zona de realización + público que va a estar presente que nos da una mezcla de componentes que permiten identificar necesidades de seguridad y prioridades de actuación al respecto.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Considero que es clara, pero debería ser más exhaustiva en cuanto a control / implantación de toda la documentación generada. Permitir realizar una verificación de que todo lo que se redacta se implanta de manera correcta y se forma a todo el personal participante de una manera correcta y adecuada al acto a realizar.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

### **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 2
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 20: Miembro de Seguridad Pública**

**Cargo:** Miembro de Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

A nivel mundial.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

El nivel de exigencia frente al riesgo asumible puede variar en función de los escenarios, nunca existirá el nivel 0 de riesgo.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Con carácter general, sí.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Por su propia naturaleza, un evento exige, necesariamente, previsión de acontecimientos que vulneren la seguridad. No obstante, esta previsión es absolutamente imposible de verificar, porque los imponderables van a ocurrir. Lo importante es tratar de minimizar las consecuencias negativas probables y prever los riesgos con mayor acierto.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Con carácter general, sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Esa comunicación debe estar asumida. En los niveles actuales de riesgo, una descoordinación puede suponer un desastre.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Porque nuestra sociedad es, cada día, más consciente de los peligros que pueden generarse en el entorno. Son los hechos reales en forma de atentado, por ejemplo, los que nos llevan de la mano en esta materia.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

La coordinación entre los diversos responsables de la seguridad pública y privada.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

La ley es suficiente; pero su aplicación práctica, muchas veces por motivos económicos, no siempre se ajusta a las previsiones normativas.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3

- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 3

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 2
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4

## **Entrevista 21: Director de Seguridad en Recintos para Grandes Eventos**

**Cargo:** Director de Seguridad en Recintos para Grandes Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

España.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

No. Principalmente porque en casos contados se contrata a un profesional de la seguridad privada, como es la figura del director de seguridad, la cual tampoco es exigencia legal en muchos casos.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?



Desidia y dejadez. Falta de conocimiento legal. Intereses económicos por encima de cumplir la ley.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Algunos sí, mayormente los que nos dedicamos a este tipo de actividades.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Indispensable, garantiza el éxito del evento. En todos los procesos que se llevan a cabo en un evento debe participar y asesorar la seguridad.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Si. Lamentablemente el Madrid Arena, supuso un antes y un después. Creo que "esos y esas mártires" perdieron su vida, salvando a muchas más a la hora de planificación y ejecución de este tipo de actos.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El tipo de evento y público al que se dirige. No es lo mismo un público adulto, que adultos con menores. No es lo mismo heavy metal que pop y así podríamos continuar incluso con aficiones de fútbol, etc. Después vendría el aforo.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, a nivel autonómico se ha progresado mucho, sobre todo Cataluña y Euskadi, pero falta una mayor implicación estatal y llevar a otras normas este tipo de eventos, como por ejemplo un desarrollo mayor en el futuro Reglamento de Seguridad Privada, sobre todo definiendo ratios de vigilantes de seguridad y público.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 3
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 22: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, Miembro de Seguridad Pública**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, Miembro de Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Los organizadores no realizan una correcta evaluación de riesgos y tampoco conocen todas las amenazas posibles.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Porque no realizan una evaluación de riesgos previa.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No en su mayoría.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Por supuesto, en muchas ocasiones no hay esta sinergia.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Creo que sí, hay una mayor presencia de seguridad y de asesoramiento al respecto.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El aforo, la capacidad del recinto, el perfil de público, la edad de los asistentes, el clima.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Hay demasiada información, pero no está clara y tampoco concreta.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 5

- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 3

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 23: Director de Seguridad Privada en Recinto para Grandes Eventos**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Recinto para Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No siempre y no todos. En general los promotores de los actos son conscientes de la normativa pero no siempre tienen un responsable de seguridad con quien coordinarse; a veces la persona que realiza estas tareas no es un profesional de la seguridad. Para algunos promotores el gasto también condiciona el dispositivo de seguridad, aunque por lo general no resulta un problema serio, y se consensua un dispositivo adecuado para el evento.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Las incidencias por motivos externos son siempre por causas identificables (consumo de alcohol exagerado, drogas, vandalismo, agresiones, acoso sexual...). La causa principal sería consumo de alcohol y sustancias estupefacientes, aunque hay un pequeño porcentaje asociado al "efecto fan" y a la ansiedad y nervios que esto genera.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No siempre, aunque hay muy buenos profesionales en el sector.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Siempre es necesaria esta comunicación: si ya la hay, mantenerla, y si no la hay, debe generarse. Si todas las partes que participan disponen de la misma (toda) información las posibilidades de un error de planificación se reducen.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Creo que el rol en general de la seguridad, pública y privada, se valora más que hace unos años, debido a los tristes acontecimientos que se han ido produciendo. El público es en general más receptivo a las indicaciones/normativa de seguridad e incluso llega a exigir estas medidas.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Hay muchos y muy importantes pero si he de escoger 1 me inclino por un buen diseño del acceso del público. El aforo, tipología de público, tiempo de acceso son factores que condicionan esta operativa.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No está homogeneizada para todas las comunidades y está claramente dirigida a espacios cerrados donde se celebran eventos públicos. Creo que debería desarrollarse más

atendiendo a eventos con características diferentes, como por ejemplo festivales, que creo que están poco y mal regulados.

### **¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

### **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 3
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 3
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 3



- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 24: Doctora e Investigadora sobre Seguridad en Eventos**

**Cargo:** Doctora e Investigadora sobre Seguridad en Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

España.

**Pregunta 2:** País de residencia

España.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos, Seminarios.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta personal sanitario, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.), Todos son riesgos previsibles al igual que la falta de formación del personal participante.

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

No, todos. Hay organizadores que no realizan una planificación de riesgos previsibles poniendo en riesgo a asistentes y participantes entre otros.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Por falta de previsión, presupuesto insuficiente, falta de conocimiento y concienciación y también porque al celebrarse un mayor número de eventos aumentan las posibilidades.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No. Únicamente en el caso en el que se haya realizado una reunión previa, asistan y se les haya explicado por parte de los organizadores.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, para poder buscar soluciones y propuestas conjuntas que ayuden a una planificación acorde a los objetivos del evento y su prevención de incidentes/accidentes previsibles.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, tenemos distintos indicativos que lo atestiguan: ha aumentado la formación para la concienciación en prevención en distintas áreas formativas. Hemos sufrido un atentado terrorista en España, la campaña del Ministerio de Defensa sobre auto protección y en el sector del turismo de eventos es un aspecto que preocupa cada vez más y las empresas introducen distintas medidas.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Las reuniones entre organizadores y personal de seguridad para la planificación de riesgos previsibles de manera conjunta. Si esas reuniones son constructivas y persiguen objetivos comunes podrán ponerse en marcha acciones de distinta índole para minimizar situaciones de riesgo.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, ni clara ni suficiente.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 3
- Controles de accesos ordenados: 4
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 3
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 3
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 2
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 25: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, Miembro de Seguridad Pública**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos, Miembro de Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

España.

**Pregunta 2: País de residencia**

España.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado a la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta personal sanitario, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No, van a la carrera habitualmente y copian/pegan.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Falta de marco normativo, falta de cualificación y personal especializado, falta de supervisión, tiempo limitado y poco personal.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Los objetivos son diferentes entre organizador y seguridad.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Si, de hecho en mi caso he redactado instrucciones internas al respecto de cumplimiento de memorias.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Si, debido a los múltiples incidentes que ha habido y al actual NAA4, aparte de los antecedentes de Madrid Arena.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El perfil de asistentes, la ubicación, accesos, venta de alcohol, horarios, climatología, menores, etc.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

El caos normativo y falta de regulación, unificación de criterios a nivel nacional, CCAA e incluso ayuntamientos es más que latente.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5





## **ANEXO II: ENTREVISTAS A EXPERTOS EN SEGURIDAD INTERNACIONALES**

## **Entrevista 26: Miembro de Seguridad Pública, Consultor de Seguridad en Eventos**

**Cargo:** Miembro de Seguridad Pública, Consultor de Seguridad en Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Europa.

**Pregunta 2: País de residencia**

Reino Unido.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.)

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**Pregunta 6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Hay muchos gestores de multitudes muy competentes y formados que trabajan en el sector. Siento que los riesgos reales provienen de aquellos que dicen que saben lo que hacen, pero que no han recibido la capacitación adecuada y hacen afirmaciones falsas sobre su competencia.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Por una evaluación de riesgos insuficiente y la falta de un análisis de valores extremos exhaustivo que mire hacia atrás, a los eventos pasados, para ver dónde se encuentran los riesgos.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Una vez más, los responsables competentes los conocen.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Algunas veces. Depende de la cultura del evento y de la cantidad de subcontratación que se haya realizado.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

La creciente amenaza de la actividad terrorista ha afectado profundamente a la industria de eventos en el Reino Unido y Europa.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Los niveles de amenaza actuales, el tamaño del evento, el número de público previsto anticipadamente y los comportamientos conocidos del público. Una evaluación exhaustiva del riesgo del evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Existe una adecuada legislación y orientación. Acabamos de ver publicada la nueva *Green Guide*, por ejemplo, sobre seguridad y protección en eventos deportivos en el Reino Unido.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 27: Responsable de Operaciones, Prevención y Gestión de Público en Recintos**

**Cargo:** Responsable de Operaciones, Prevención y Gestión de Público en Recintos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Países Bajos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, eventos deportivos, otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado con delitos Contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**Pregunta 6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

En el recinto donde trabajo todo está muy bien organizado. Sin embargo, hay muchos otros lugares donde no es el caso.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Porque hay muchos tipos de cursos/formaciones en el mundo que dicen proporcionar una buena formación para los responsables de prevención y seguridad y no siempre es

cierto. Esos responsables creen que son capaces de gestionar una gran multitud en los eventos, pero no lo son.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Por supuesto, hay muchos buenos responsables. Pero la gente a menudo no piensa en qué hacer en situaciones de pánico, por ejemplo, o cuando se llenan demasiado en ciertos lugares dentro del evento, olvidando estos objetivos.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Esto depende de los recintos y de cómo sea la estructura dentro de las organizaciones de seguridad.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Este es ciertamente el caso. No solo los peligros del propio recinto sino otros como, por ejemplo, la congregación de demasiadas personas en el mismo escenario. También hay peligro desde el exterior como el terrorismo.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El factor más 'importante' está siempre presente. Hay que pensar en dar al público la seguridad y garantía de que nada sucedió durante el evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Esto depende mucho de cada país. Algunos países son muy bueno en esto y otros tienen poca comprensión sobre la seguridad en grandes eventos.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 28: Responsable Operativa y de RRHH en Seguridad Privada**

**Cargo:** Responsable Operativa y de RRHH en Seguridad Privada.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Globalmente.

**Pregunta 2: País de residencia**

Reino Unido.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Celebraciones masivas, Eventos políticos, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o de la salud (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**Pregunta 6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Creo que las capas superiores de gestión de un evento a menudo se desconectan de la realidad sobre el terreno. La capacitación varía según el nivel, el rol y el tipo de trabajo. El personal recurrente de un recinto o evento está más formado que el personal de servicios ocasionales (que a menudo se contrata y actúa sin conocimiento previo del evento o lugar). Hay algunos cargos de responsabilidad altamente calificados y experimentados en la



industria de seguridad y eventos del Reino Unido, ¡pero hay más imbéciles que altamente calificados!

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Los recortes, la complacencia, el presupuesto. El dinero es gran parte del problema, recibes el servicio por el que pagas. La complacencia es también el otro riesgo más grande en mi opinión.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

A alto nivel sí, no tanto en la 'planta baja'. Muchos miembros del personal de seguridad acreditado por la SIA (Security Industry Authority) piensan que tener el distintivo los hace "experimentados, calificados y, por lo tanto, excelentes en su trabajo". ¡El 99% de ellos ni siquiera entienden lo que realmente es la gestión de multitudes! ¡Demasiados expertos que no son expertos en nada!

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí. Una cadena clara de mando y control es absolutamente crítica.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Debido al clima actual, por ejemplo, los ataques cibernéticos y terroristas, se ha puesto el foco sobre el tema. Ha habido mejoras, pero es irrelevante si las personas siguen siendo complacientes, como lo son todos los días.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Tener los planes correctos establecidos y tener relaciones de trabajo cohesionadas con las empresas de seguridad. Además, una gran cantidad de grandes eventos grandes conciben 'un proveedor principal' en todo momento, pero ese proveedor se subcontratará a otros contratistas para cumplir con lo presupuestado. Este personal deshonesto puede

causar grandes riesgos para cualquier componente del evento. Es necesario que haya una mejor cadena de responsabilidad para los contratistas de seguridad, ¡la corrupción está muy extendida!

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No. Algunas cosas no se han actualizado durante más de 7 años en el Reino Unido.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5

- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 29: Director de Seguridad de Grandes Eventos, Analista de Riesgos**

**Cargo:** Director de Seguridad de Grandes Eventos, Analista de Riesgos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Globalmente.

**Pregunta 2: País de residencia**

Qatar.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o de la salud (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallas en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.), Branding, Equipos.

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**Pregunta 6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Deben estar bien informados, pero algunos tal vez no lo están. La prevención/safety y la seguridad son dos áreas distintas y no deben considerarse como una sola. Están formados solo en lo básico.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Siempre ocurrirán debido a la naturaleza pública y la asistencia.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Sí, pero tal vez el conocimiento no sea tan alto como se requiere.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, la integración y la comunicación son esenciales.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Eventos de alto perfil y el riesgo del terrorismo global los hacen blancos fáciles.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Evaluación integral de riesgos, planificación temprana y comunicación con todas las partes interesadas.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4

- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 30: Responsable de Seguridad Privada para Grandes Eventos**

**Cargo:** Responsable de Seguridad Privada para Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Estados Unidos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Eventos políticos, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o de salud (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**Pregunta 6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Creo que solo un pequeño porcentaje de organizadores de eventos son competentes en esta área.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Los organizadores de eventos que no implementan medidas de seguridad adecuadas (ya sea por incompetencia o limitaciones presupuestarias) son el factor principal seguido por el consumo excesivo de alcohol que conduce a un entorno avivado por alcohol.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En la mayoría de los estados de los Estados Unidos, sí. Algunos estados todavía no requieren capacitación, licencia o comprobación de antecedentes.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí. Los organizadores del evento necesitan conocer los conceptos básicos de nuestro sistema nacional de comunicación y mando de incidentes y muchos ni siquiera saben que existe.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

No.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

No hay un factor único para determinar las políticas de seguridad y los niveles de personal para los eventos. Algunos de los muchos factores que deben considerarse incluyen la ubicación / tipo de lugar, el tipo de público, la presencia de las fuerzas de orden público y la postura de cumplimiento de la ley, si se sirve alcohol, el clima y otras preocupaciones ambientales, las rivalidades entre los asistentes, el estado de la ciudad / estado / nación, etc.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No. En los Estados Unidos, esto se gestiona a nivel local y hay pocas ciudades que cuentan con medidas adecuadas para guiar adecuadamente la seguridad de los eventos.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**



Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 31: Especialista de Seguridad y Prevención en Eventos Internacionales**

**Cargo:** Especialista de Seguridad y Prevención en Eventos Internacionales.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Globalmente.

**Pregunta 2: País de residencia**

Reino Unido.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Celebraciones masivas, Eventos políticos, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Varía en función de cada país. En los EE.UU., el Reino Unido y muchos países europeos, los organizadores del evento son extremadamente profesionales y, aunque no siempre están formados, cuentan con un equipo suficientemente capacitado para gestionar la seguridad y la prevención en su nombre.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Varias razones: negligencia, causas de fuerza mayor, alcohol / drogas, deficiente capacidad de mando y control, formación insuficiente en seguridad / prevención.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Difícil de contestar, pero bajo sus obligaciones legales deberían al 100%.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

La comunicación es vital para garantizar el éxito del evento, debe ser fluida desde las etapas de planificación hasta el post-evento. Siempre podría ser mejor, pero en algunos eventos es muy buena y en algunos se podría mejorar.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Cuanto más incidentes, especialmente los relacionados con el terrorismo, más se convierten en una pieza clave en torno a la tranquilidad pública. Las medidas de seguridad implementadas en un evento pueden ayudar a gestionar la percepción pública de un "evento seguro", por lo que sí, creo que el público es mucho más consciente de la seguridad y utiliza las redes sociales para mostrar cualquier inquietud pública.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Responder a la pregunta: "¿cuáles son los riesgos para el evento?". Eso define la base de las medidas de seguridad que implementas.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En el Reino Unido sí, con la *Green Guide*, la *Purple Guide*, etc. Más allá de esto, tal vez no sea tan clara y hay varios países donde tampoco son suficientes.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 4
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 32: Miembro de Seguridad Pública y Organismos Internacionales, Especialista en Grandes Eventos**

**Cargo:** Miembro de Seguridad Pública y Organismos Internacionales, Especialista en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Globalmente.

**Pregunta 2: País de residencia**

Francia.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Depende del tipo de evento.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Depende de la región y del tipo de evento. Las causas pueden ser por diferentes razones: por la falta de supervisión estatal, vacíos legislativos, personal no capacitado, restricciones presupuestarias, etc.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Depende también, pero en términos de coordinación de seguridad sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sensibilización sobre la gestión de riesgos y el impacto potencial de las amenazas.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El análisis de riesgo.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Depende de la ubicación del evento.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

### **Entrevista 33: Profesor Doctor y Especialista en Seguridad y Eventos**

**Cargo:** Profesor Doctor y Especialista en Seguridad y Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Globalmente.

**Pregunta 2: País de residencia**

Reino Unido.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Celebraciones masivas, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o de salud (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

En seguridad privada al más alto nivel sí. Sin embargo, la formación en los niveles más bajos es pobre. Esto se debe a que la tarifa por hora de las personas que trabajan en este nivel es baja y debido a esto, el hecho de que la empresa se lleve la mayor parte del pastel significa que su personal es de bajo calibre siendo operarios mal formados que se utilizan para realizar el trabajo más importante en un evento.



**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Tenemos poca memoria y no aprendemos de nuestros errores. También hacemos las mismas cosas que siempre hemos hecho para que siempre obtengamos lo que siempre recibimos.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Sí, piensan que el objetivo es el beneficio y, por lo tanto, la seguridad no se reconoce completamente por lo que es.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, ya que la mala comunicación es el 75% del problema.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, se puede hablar pero si se paga un salario justo por un día de trabajo, nada cambiará.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El apetito por el riesgo del equipo y el enfoque en la seguridad y la protección por encima del beneficio. Quienes gastan primero en seguridad y protección son las personas que entienden los problemas.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, hay orientación para ser utilizada si es necesario, pero es necesario que haya leyes estrictas y penas para aquellos que las ignoran. Si esto no sucede, entonces no mejoraremos. La formación debe ser obligatoria.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 34: Especialista en Seguridad, Prevención y Gestión de Multitudes**

**Cargo:** Especialista en Seguridad, Prevención y Gestión de Multitudes.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Reino Unido.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Celebraciones masivas, Eventos políticos, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o de la salud (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallas en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Muchas decisiones se toman antes de la designación de proveedores de seguridad / prevención que podrían haber sido modificadas en una etapa anterior para adaptarse mejor a los lugares de alta concurrencia.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Varias razones: una planificación deficiente que aumenta el riesgo del evento, cambios significativos o fallos en los días previos o días del evento.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En eventos bien organizados y planificados, sí. En algunos casos, no forman parte del proceso de planificación y solo se consideran proveedores de mano de obra para facilitar las necesidades de los organizadores de eventos.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Cuanto mejor sea la comunicación, mejor será la planificación y entrega.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

De nuevo depende del evento. Un evento bien planificado considerará la seguridad tanto como el componente de entretenimiento, la venta de entradas o los partidos. La seguridad es un elemento clave de un evento seguro.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El presupuesto. Puede ser el mayor gasto, pero puede no verse nada en retorno. Solo se verá su valor cuando el evento sufre o evita un incidente.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En el Reino Unido contamos con regulaciones bien establecidas y una guía significativa basada en incidentes anteriores.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 4
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 35: Responsable de Formación y Certificación de Personal de Seguridad en Eventos**

**Cargo:** Responsable de Formación y Certificación de Personal de Seguridad en Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Estados Unidos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Solo en parte.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

No se puede eliminar el riesgo y garantizar la prevención y la seguridad; se puede mitigar el riesgo planificando, implementando medidas de protección y preparándose para responder a incidentes de todo tipo.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Depende del tipo de evento. En la industria del deporte y el entretenimiento, los profesionales de la seguridad y la protección están informados en su función y responsabilidades. Otros eventos son gestionados simplemente por organizadores de eventos que pueden no ver la seguridad operacional como un objetivo principal en la planificación de eventos.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, los grandes eventos de espectadores son blancos cada vez más atractivos para el terrorismo y los actos de violencia debido a la atención de los medios y el potencial de causar daños / destrucción / pérdida de vidas. Estos eventos tienen un gran impacto económico, por lo que la prevención y la seguridad son imperativas.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El tamaño del evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Parcialmente.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento:  
5

- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 2
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4



### **Entrevista 36: Responsable Seguridad Pública especializado en Eventos, Consultor de Seguridad y Prevención, Control de Multitudes**

**Cargo:** Responsable Seguridad Pública especializado en Eventos, Consultor de Seguridad y Prevención, Control de Multitudes.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Países Bajos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Eventos deportivos, Eventos políticos, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Creo que la mayoría de los organizadores/promotores no conocen las regulaciones y legislación y la mayoría de ellos no están formados.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Los organizadores / promotores no entienden los riesgos relacionados con las multitudes.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Algunos de ellos, sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

En mi opinión, hay una buena comunicación entre los organizadores y sus responsables de seguridad.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

En los Países Bajos la policía se retira de los eventos públicos. Al mismo tiempo aumentan las amenazas. Eso resulta en un papel de la seguridad cada vez más importante.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Los riesgos, las tareas y responsabilidades.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En materia de seguridad existe una legislación clara y suficiente. En materia de prevención, echamos de menos una guía comparable a la *Green Guide* del Reino Unido. La legislación de prevención se acaba de desarrollar, pero es difícil de entender.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4

- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 2
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 3

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 4
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 4
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 3
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 3
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 3

## **Entrevista 37: Responsable de Seguridad Privada y Gestión de Multitudes**

**Cargo:** Responsable de Seguridad Privada y Gestión de Multitudes.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

Europa.

**Pregunta 2:** País de residencia

Países Bajos.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos musicales, Eventos deportivos, Celebraciones masivas.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado con delitos Contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

No siempre, a menudo hay suerte basada en la experiencia o la formación.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

No siempre es una prioridad para la organización, existe una prioridad comercial en lugar de seguridad y protección.

**Pregunta 8:** ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?

Sí, en la mayoría de las ocasiones.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, es un factor clave para el éxito.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

La conciencia en materia de seguridad es un factor importante para una buena planificación junto con el compromiso de la organización.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El diseño, la información y la gestión.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Depende, cada país tiene sus propias regulaciones sobre eventos. En los Países Bajos, la responsabilidad siempre estará en el alcalde.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 3
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

## **¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 4
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 4
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 4
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 38: Consultor y Formador especializado en Seguridad y Prevención en Eventos**

**Cargo:** Consultor y Formador especializado en Seguridad y Prevención en Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Europa.

**Pregunta 2: País de residencia**

Países Bajos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Celebraciones masivas.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o sanitaria (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado al tráfico y transporte público.

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No, especialmente las organizaciones que están dirigidas por voluntarios. Los organizadores profesionales están mejor informados, pero ninguno de ellos está debidamente capacitado.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

La industria de eventos no aprende de los incidentes, no funciona de manera teórica y los gobiernos locales a menudo no están en condiciones de hacer una verificación adecuada de la seguridad antes de permitir un evento.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Probablemente.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Ciertamente. La seguridad debe incorporarse en la organización del evento desde el primer inicio. La seguridad y la protección a menudo se consideran solo un servicio que se compra poco antes de que comience el evento.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, en parte porque los riesgos se desarrollan y evolucionan, como el terrorismo. Y en parte porque la policía ya no puede jugar un rol clave en la seguridad de los eventos. Hay más y más eventos y la capacidad policial no está creciendo.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Una ejecución basada en un plan.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No creo que más regulaciones ayuden mucho, ya que la ley a menudo está redactada para un estándar mínimo de seguridad. Lo que necesitamos son mejores estándares profesionales que sean ampliamente aceptados y capacitación de todos los involucrados en la aplicación de dichos estándares.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**



Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 3
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 3

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 3
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 4
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 2
- La reputación del organizador del evento: 2
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 39: Especialista en Gestión de Grandes Eventos, Recintos y Seguridad**

**Cargo:** Especialista en Gestión de Grandes Eventos, Recintos y Seguridad.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Polonia.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos deportivos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Depende de cada caso. El mayor problema son los bajos salarios del personal operativo de seguridad, por lo que no están deseosos de por asumir tareas con responsabilidad y mejorar sus habilidades. Al final los organizadores deben hacer frente a este problema.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Falta de experiencia, conocimiento o complacencia.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En general, sí, pero el problema es que los organizadores a veces se centran en los temas que no son cruciales desde la perspectiva general del evento.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, la seguridad debe participar en el proceso de preparación del evento desde una etapa muy temprana.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Se está volviendo más popular debido a los graves accidentes que ocurren en los eventos (ataques terroristas) u hechos destacados (por ejemplo, el asesinato del alcalde de la ciudad de Gdańsk recientemente).

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Enfoque integral de todos los proyectos involucrados y comunicación entre ellos. Las personas responsables de la seguridad deben conocer todas las actividades planificadas y definidas por los diferentes líderes de cada proyecto.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En Polonia, en general es suficiente, pero podrían introducirse enmiendas menores.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4

- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 3
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 40: Responsable de Seguridad Privada en Eventos**

**Cargo:** Responsable de Seguridad Privada en Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

Propio país.

**Pregunta 2:** País de residencia

Reino Unido.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos musicales, eventos deportivos, celebraciones masivas.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado con delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

Existe una comprensión variada de la regulación, lo que lleva a que algunos organizadores la interpreten mal en su toma de decisiones cuando informan a las empresas de seguridad.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

O bien por una mala evaluación de amenazas que lleva a una planificación insuficiente o por cambios en las amenazas tales como el impacto del terrorismo en eventos o un aumento percibido en la criminalidad, etc.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En general, sí. Todos los organizadores y las empresas de seguridad trabajan en pro de la seguridad de los asistentes en diferentes niveles.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, a través de reuniones de planificación previas y explicando los objetivos generales del evento. La comunicación debe ser regular, consistente y en tiempo real.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, los organizadores están desarrollando un enfoque más estructurado de la planificación y los organizadores con un patrón claro de reuniones y ejercicios previos al evento; tales son la reunión del grupo asesor de seguridad, las reuniones del subgrupo de policía y seguridad; simulacros, etc. Los organizadores reconocen la importancia del plan de seguridad para garantizar un evento seguro.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Una evaluación de la amenaza determinará el riesgo para lograr el éxito del evento. Eso debería indicar los factores determinantes.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

El Reino Unido tiene buena legislación y guías de referencia.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 41: Responsable de Seguridad Privada en Eventos**

**Cargo:** Responsable de Seguridad Privada en Eventos.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

A nivel mundial.

**Pregunta 2:** País de residencia

Rusia.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos deportivos.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?

Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado con delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.), Riesgo asociado con el posibilidad de fallos en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

Son conscientes, pero no todos están suficientemente formados.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

No todas las personas tienen en cuenta las normas de seguridad y no todos los organizadores están lo suficientemente formados.

**Pregunta 8:** ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?



Sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, es crucial.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Absolutamente de acuerdo en que se está volviendo más relevante. El nivel de los eventos, especialmente los grandes, hoy en día está creciendo rápidamente, más personas quieren visitarlos y, como resultado, pueden surgir más problemas con la seguridad. Es necesario tener en cuenta el comportamiento de los espectadores/asistentes, especialmente en los eventos mundiales a medida que diferentes nacionalidades y mentalidades llegan al país anfitrión.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

La situación actual en el país de celebración.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, debe ser un estándar global, pero teniendo en cuenta lo específico de cada país. Como la *Green Guide* en Inglaterra, pero funcional para todos los países.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5

- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 42: Responsable Seguridad Pública especializado en Seguridad de Eventos y Gestión de Multitudes**

**Cargo:** Responsable Seguridad Pública especializado en Seguridad de Eventos y Gestión de Multitudes.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Europa.

**Pregunta 2: País de residencia**

Países Bajos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Celebraciones masivas, Eventos políticos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que ha trabajado recientemente?**

Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No. Existe una falta de conocimiento sobre la seguridad y la protección en los eventos. Hay mucha gente que no es competente.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Porque no aprendemos los unos de los otros. No hay una base de datos colectiva donde los organizadores puedan mirar para ver frente a qué riesgos o posibles incidentes han hecho frente otros organizadores

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

En algunos casos sí, pero a menudo veo que hay un solo objetivo: ganar dinero. Esto puede entrar en conflicto con los objetivos de seguridad y protección.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

No hay una respuesta clara para esto. Realmente depende de qué organización esté involucrada.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

En los Países Bajos, la policía que está retirándose de los eventos y las empresas de seguridad privada están desempeñando un papel más importante. Así que hay un aumento de la seguridad en los eventos. La seguridad es uno de los factores más importantes en los eventos.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Saber qué es lo que puedes esperar que ocurra, basado en un adecuado análisis de riesgo. El resultado es lo que necesita el evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No hay regulación en los Países Bajos para eventos. Es una carencia para la industria que puede dar lugar a situaciones de peligro potencial.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5

- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 2
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 2

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 4
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

### **Entrevista 43: Experto en Seguridad Pública, Responsable de Seguridad y Operaciones en Grandes Eventos**

**Cargo:** Experto en Seguridad Pública, Responsable de Seguridad y Operaciones en Grandes Eventos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Australia.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos deportivos, Eventos políticos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que** Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con la seguridad alimentaria o de la salud (intoxicación, insalubridad, falta de personal médico, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

No.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Sí. En el contexto australiano, tal vez se tenga demasiado respeto a los requisitos legales en materia de salud y seguridad en el lugar de trabajo. Esto puede ralentizar la entrega del proyecto e interrumpir la integración de seguridad con las actividades del evento. Por ejemplo, el personal de seguridad está en su lugar en los eventos principales para realizar una función de seguridad (control de seguridad, patrullaje, verificación de identidades, control de acceso) y no siempre una función de prevención o *safety* (lo que puede significar cualquier cosa, desde asegurar que las personas no resbalen hasta cumplimiento del recinto en relación a medios contra incendios y salidas de emergencia).

Todas las partes del evento deben acordar lo que se requiere en términos de seguridad y prevención, y cómo un compromiso con la "prevención" en particular facilitará que el personal de seguridad asuma sus responsabilidades principales.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Los incidentes de seguridad generalmente son atendidos por la policía y la inteligencia para interceptar los problemas antes de que ocurran. Sin embargo, los incidentes de safety parecen ocurrir debido a las tareas que deben llevar a cabo las personas (por ejemplo, estar al sol durante 12 horas al día para realizar las verificaciones de permisos de vehículos).

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Sí. Las partes interesadas tienen una sólida comprensión de sus roles, pero quizás no lo importante que es el rol de la seguridad.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Creo que va en ambos sentidos. Los responsables de seguridad deben ser muy claros sobre los requisitos, comunicarlos a los organizadores del evento con antelación y luego asegurarse de que el público esté al corriente.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Creo que mucho viene potenciado por eventos globales y titulares de noticias. Por ejemplo, la mitigación de vehículos hostiles no se consideró un factor importante para la Cumbre de Líderes del G20 2014, pero para los Juegos de la Commonwealth de 2018 se le dio mucho más relieve (dado que ocurrieron muchos actos terroristas relacionados). Esto incluía la percepción pública del riesgo y la amenaza de un ataque con arma blanca. El público en general también parece esperar altas medidas de seguridad de los principales eventos en Australia.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Una combinación de tres factores: el interés político por la superposición de seguridad; los informes de inteligencia de las agencias de inteligencia; y el consejo/ filosofía de los líderes sénior de seguridad en eventos.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Sí. Cuantos más eventos importantes tiene una jurisdicción, las personas más competentes parecen entender mejor las regulaciones. Australia tiene una larga historia de ejercer poderes regulatorios temporales para eventos importantes, y de definir zonas restringidas y prohibidas. Esto a menudo puede convertirse en un espectáculo, y crece una expectativa natural del público en general.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5



- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 3
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 4
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 4
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 44: Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos**

**Cargo:** Director de Seguridad Privada en Grandes Eventos.

**Cargo: Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Suecia.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos deportivos, Celebraciones masivas, Eventos políticos, Otros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que** Riesgo asociado con la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado con el terrorismo (ataque terrorista, artefactos explosivos, etc.), Riesgo asociado con las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado con delitos contra la propiedad (robo, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallas en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Desconozco el motivo, algunos sí la conocen pero, sin embargo, la mayoría no.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Creo que los incidentes seguirán ocurriendo en este tipo de eventos. La alternativa consiste en mantenerlos a un nivel mínimo y tener un plan para gestionar los que ocurran.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Sí.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, aunque creo que la seguridad debe ocupar el "asiento del conductor" cuando el organizador no lo hace e informar al organizador sobre los riesgos y posibles contras.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, debido a la situación en el mundo (terrorismo) y a una legislación más estricta que vincula al organizador como responsable.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El número de personas (asistentes) y las posibilidades de evacuarlos dependiendo de la situación (gestión de multitudes)

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No, necesita ser más específica.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5

- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 3
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 3
- Presencia de asistencia sanitaria: 3
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 3
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 3
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 45: Consultor de Seguridad especializado en Eventos**

**Cargo:** Consultor de Seguridad especializado en Eventos.

**Cargo: Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

A nivel mundial.

**Pregunta 2: País de residencia**

Sudáfrica.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos deportivos, Eventos políticos.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que**  
Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallas en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Porque la seguridad es siempre la última prioridad y la primera en ser recortada dentro del presupuesto. Las mejores prácticas son a menudo pasadas por alto.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No completamente.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es un proceso dinámico que siempre debería estar mejorando.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, la responsabilidad en caso de un incidente se está convirtiendo en algo primordial.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Una gestión competente.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

No del todo y tampoco es intuitiva.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 3
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 3
- Presencia de asistencia sanitaria: 3
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 3
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 3
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 46: Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada**

**Cargo:** Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada.

**Cargo: Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

A nivel mundial.

**Pregunta 2: País de residencia**

Marruecos.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que**

Riesgo asociado a las multitudes (capacidad, entradas, salidas, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallas en instalaciones y equipos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

La gran mayoría conoce las normas generales, pero no las respeta por razones de explotación, el componente financiero está siempre presente. Los clientes europeos escuchan nuestros consejos.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Por la presencia de varias empresas, la concentración de personas, la gestión del flujo de personas y el lenguaje de coordinación que no siempre es común.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No todos.



**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Sí, por supuesto, debe haber reuniones periódicas con todas las partes interesadas para discutir todos los aspectos, la presencia del servicio de seguridad interno y externo es esencial.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

El papel de la seguridad es importante, los eventos presentan riesgos importantes en términos de seguridad contra incendios, por ejemplo. Desde la seguridad se debe preparar un manual en caso de emergencia y evacuación, un protocolo de gestión de crisis, etc. La protección de personas y bienes requiere un compromiso claro, dado que los riesgos son múltiples.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

El control de accesos y la gestión del flujo de personas.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Sí.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 3

- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 3

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 4
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 3

## **Entrevista 47: Docente y Responsable Seguridad Pública en Operaciones Especiales**

**Cargo:** Docente y Responsable Seguridad Pública en Operaciones Especiales.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

Argentina.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que**

Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.), Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

Creo que no.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Por el mal manejo de los responsables.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

Muchas veces, no.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Claro que sí, todo sirve para optimizar el servicio.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, se habla más, sobre todo cuando algo falla.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Personal cualificado y medios empleados adecuados. Nunca se es suficiente, siempre se puede mejorar.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En general, la normativa no es lo exigente que debiera ser, en términos del aseguramiento de calidad en la prestación del servicio de seguridad y el nivel de responsabilidad de la organización del evento ante fallas en la seguridad.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2

- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 3
- Controles de accesos ordenados: 4
- Presencia de asistencia sanitaria: 4
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 4
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 4
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 4
- La reputación del organizador del evento: 3
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **Entrevista 48: Consultor y Profesor de Seguridad Pública**

**Cargo:** Consultor y Profesor de Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

A nivel mundial.

**Pregunta 2:** País de residencia

Chile.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Congresos / Conferencias / Foros.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que  
Riesgo asociado al terrorismo (ataque terrorista, artefacto explosivo, etc.).

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

No.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

La mayoría confía en la empresa de seguridad que contratan. Falta preparación en cuanto al valor que significa para el evento la dimensión seguridad.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Muchas veces por situaciones no previstas en la planificación, otras por malas evaluaciones previas de los aspectos que deben garantizarse desde la perspectiva de la seguridad, como factor de éxito del evento.

**Pregunta 8:** ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?

Solo algunos se compenentran de todos los aspectos que involucran estos eventos masivos y se limitan al aspecto contratado: proporcionar guardias, control acceso (sin rigurosidad), poca tecnología. En general se opera bajo exceso de confianza.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Siempre debería designarse un coordinador de la organización del evento con la empresa de seguridad, a objeto partícipe de todos los detalles de la planificación e implementación de la seguridad.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, creo que se conversa más y se le está comenzando a dar la importancia que requiere, producto de las noticias que se diseminan rápidamente, de hechos que han acontecido en eventos masivos.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

No hay un solo factor determinante. Pero lo relevante es que según el tipo de evento, se puede identificar todos los riesgos, según nivel de importancia y en función de ello, establecer la medida para prevenir, neutralizar y controlar los riesgos.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En general, la normativa no es lo exigente que debiera ser, en términos del aseguramiento de calidad en la prestación del servicio de seguridad y el nivel de responsabilidad de la organización del evento ante fallas en la seguridad.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 4
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5



## **Entrevista 49: Coordinador de Seguridad y Logística en Eventos Públicos**

**Cargo:** Coordinador de Seguridad y Logística en Eventos Públicos.

**Pregunta 1: ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?**

Propio país.

**Pregunta 2: País de residencia**

México.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que**

Riesgo asociado a la naturaleza (lluvia, tormenta, viento, etc.), Riesgo asociado a la concentración de personas (aforo, entradas, salidas, etc.).

**Pregunta 5: ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?**

Sí.

**6: ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?**

No creo que estén muy informados al respecto, por lo general delegan esa actividad a una compañía que se dedica a brindar seguridad durante el evento. Regularmente los organizadores no se enfocan tanto en la Seguridad.

**Pregunta 7: ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?**

Falta de profesionalidad y dedicación en su trabajo.

**Pregunta 8: ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?**

No siempre.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es fundamental que todas las partes que intervienen en la coordinación de un evento se involucren de manera profesional, para prever cualquier situación que se pueda presentar en el desarrollo del mismo.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

En últimas fechas la seguridad en los eventos ha tomado un lugar más importante, porque se ha demostrado la relevancia que tiene el poder desarrollar un evento con tranquilidad y vienen organizado.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

La experiencia y profesionalidad del coordinador o jefe de seguridad, por qué en el recae la responsabilidad del dispositivo y la supervisión que se vaya a implementar para el evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

En México no hay una reglamentación para la coordinación de seguridad en los eventos.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5

- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 3
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 3
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 5

## **Entrevista 50: Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada**

**Cargo:** Consultor de Seguridad y Director de Seguridad Privada.

**Pregunta 1:** ¿Dónde ofrece sus servicios/desarrolla su trabajo?

Propio país.

**Pregunta 2:** País de residencia

Venezuela.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Cuáles han sido los principales riesgos de los grandes eventos en los que

Riesgo asociado a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Riesgo asociado a la posibilidad de fallos en instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.), Temas de seguridad por exceso alcohol o drogas.

**Pregunta 5:** ¿Ha observado algún problema de seguridad o le han parecido peligrosas las condiciones de celebración de algún gran evento en el que haya participado recientemente?

Sí.

**6:** ¿Cree que los organizadores/promotores de eventos conocen la normativa de seguridad y están suficientemente formados al respecto? ¿Por qué?

No.

**Pregunta 7:** ¿Por qué cree que ocurren incidentes de seguridad en los grandes eventos?

Primero, los líderes de los eventos no gastan suficiente en seguridad y, segundo, contratan personal sin experiencia en eventos.

**Pregunta 8:** ¿Cree que los responsables de la seguridad conocen los objetivos de los grandes eventos en los que trabajan?

No siempre.

**Pregunta 9: ¿Es necesaria una mejor comunicación entre la organización de un gran evento y la seguridad del mismo? ¿Por qué?**

Es un trabajo en conjunto. Sin una sinergia correcta entre ambos es posible los riesgos de peligro aumenten.

**Pregunta 10: ¿Cree que cada vez es más relevante y se habla más del rol de la seguridad en grandes eventos? ¿Por qué?**

En principio es por la gran cantidad de eventos y el aumento en los aforos. Segundo, el aumento de la inseguridad patrimonial. En tercer lugar, el alto consumo de alcohol y psicotrópicos. En cuarto, el aumento de los grupos quienes bajos ideales contrarios a la ética actual ejercen acciones de violencia contra las multitudes. Cada día se montan más eventos de masas de deportes, música, shows, foros y otros y debe aumentar la seguridad montada por expertos para la mejor protección de todos.

**Pregunta 11: ¿Qué factor cree que es el más determinante a la hora de definir la seguridad adecuada para un gran evento? ¿Por qué?**

Son muchos, pero si resumimos en uno es el aforo, la cantidad de personas, el espacio, entradas y salidas normales y de emergencia para la debida evacuación a la hora de un evento.

**Pregunta 12: ¿Cree que la normativa actual en relación a la seguridad de los grandes eventos es clara y suficiente?**

Sí, es suficiente. A veces no muy clara y en Venezuela imposible de cumplir por los costos.

**¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento:  
3

- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Los lugares donde se celebran grandes eventos cumplen las normativas de seguridad vigentes: 2
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

**¿Qué importancia tienen los siguientes elementos para considerar como seguro un gran evento?**

Las respuestas se realizan en función de la importancia que otorga a cada uno de los elementos, señalando alguno de los valores: 1 sin importancia, 2 de poca importancia, 3 moderadamente importante, 4 importante y 5 muy importante.

- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el exterior: 5
- Presencia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el interior: 5
- Presencia de personal de seguridad privada: 5
- Controles de accesos ordenados: 5
- Presencia de asistencia sanitaria: 5
- Visibilidad de elementos de seguridad y autoprotección (cámaras, extintores, salidas de emergencia, etc.): 5
- Medidas de seguridad en acceso (registro de bolsas, arcos detectores, unidades caninas, etc.): 5
- Medios de transporte y movilidad del entorno: 5
- La reputación del lugar en el que se celebra el evento: 5
- La reputación del organizador del evento: 5
- Información de seguridad facilitada al asistente in situ (pantallas, señalización, megafonía, folletos, etc.): 5
- Comunicación sobre la seguridad del evento a través de la web o redes sociales: 4

## **ANEXO III: ENTREVISTAS A GESTORES DE RRSS ESPECIALIZADOS EN COMUNICACIÓN DE SEGURIDAD**

## **Entrevista 51: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Protección Civil, Servicios de Emergencia, Responsable Seguridad de Eventos.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la seguridad alimentaria o sanitaria, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Confianza en la organización, prevención de posibles riesgos y transparencia.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No. Hoy en día son pocos, casi inexistentes, los organizadores de eventos que incluyen en sus planes de comunicación o marketing información sobre autoprotección o seguridad.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No. En la mayoría de los casos los responsables de seguridad desconocen el potencial que las redes sociales pueden tener como aliadas a la hora de prevenir riesgos y reducir el impacto de incidencias relacionadas con la seguridad.



**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Desde luego que sí y muchas ya lo hacen. Porque dentro de sus funciones está la de prevenir riesgos e informar a la población de dichos riesgos de forma preventiva y sobre cómo deben actuar, y para ello las redes sociales son una buena herramienta para comunicar.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 52: Responsable de RRSS Servicios Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Servicios Emergencia.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados al terrorismo, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

No está en mis cometidos.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Provoca variados efectos.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, no se concibe de otra manera. Las nuevas generaciones no lo entienden de otra forma.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

No lo suficiente. No lo terminan de ver.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, es una manera responsable de concienciar sobre la autoprotección como elemento indispensable en dichos eventos.

**Pregunta 8:** ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 53: Profesor especializado en Comunicación, RRSS y Seguridad**

**Cargo:** Responsable de RRSS Servicios Emergencia.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Protección Civil, Docencia.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Políticos.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Depende el evento y la situación. En determinados eventos y dependiendo del nivel de atención de la persona y del suceso, puede ser más o menos útil. Incluso puede convertirse en un factor negativo. Un buen ejemplo fue el concierto del pasado año en el que ardió el escenario y donde los asistentes lejos de abandonar el recinto se aproximaron al escenario para poder retransmitir lo que estaba sucediendo en las redes sociales. Es un canal más en el que hay que estar, pero es muy probable que en determinadas situaciones sean más útiles otros canales.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

Falta, en general, por desarrollar aún más la cultura de la prevención y en este sentido las redes sociales son interesantes. Es un canal gratuito, de manejo sencillo y directo. Es posible concienciar a empresas y organismos públicos para que en grandes eventos se difunda una etiqueta específica que desde días antes esté emitiendo consejos sobre accesos, medidas de seguridad, planos, teléfonos de emergencia, reventa, etc. Es dar un paso más y que los canales como IG, FB o TW no se dediquen solo a vender en grandes eventos.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

Es muy probable que los responsables de seguridad tengan o creen que tienen problemas mucho más importantes que la comunicación o información preventiva y/o proactiva de la seguridad y prevención del evento. Las redes sociales no son una de sus prioridades.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Por supuesto. Deben comunicar los aspectos de seguridad de TODO lo que pueda afectar a los ciudadanos. La información preventiva es uno de los pilares básicos de la seguridad y debe ser una prioridad en la administración pública. La información previa a una persona que acude a un evento, con detalles tan imprescindibles como los accesos, las horas y lugares con mayor afluencia, la ubicación de las salidas de emergencia, de los puntos de encuentro, de los puestos sanitarios, etc., debe convertirse en algo habitual. La prevención y la preparación ante los riesgos en grandes eventos debe ser una constante. Otra cosa es que las personas no estén interesadas, muchas no lo están cuando suben a un avión y "soportan" las instrucciones de seguridad en caso de accidente, pero no importa, hay que normalizarlo.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 2
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5

- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 54: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Se pueden conseguir pautas de respuesta básicas de seguridad y autoprotección en caso de emergencia.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No. La prioridad de las organizaciones en general es vender su producto. Atienden a destacar aspectos de seguridad cuando previamente ha ocurrido algún acontecimiento con víctimas en eventos similares.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

Sí, deben de ser conscientes ya que las redes sociales son, junto a la televisión, los principales medios que se usan hoy en día para llegar a la población. Si conocen la potencialidad del medio para vender el producto, deben de ser conscientes de este poder para comunicar sobre seguridad.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, porque la población confía y da fiabilidad a la información que procede de medios oficiales. Hay que educar en seguridad.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



## **Entrevista 55: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Organizador de Eventos, Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.), Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados al terrorismo. La comunicación de todos los consejos anteriormente descritos debe ser previa, con la venta de entradas, por ejemplo. Únicamente ofrecería una información durante el evento si existe un claro riesgo para los asistentes ya que de lo contrario, puede generar alarma social entre los mismos.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias, Medios de Comunicación.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Ofrece tranquilidad.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

No. No se le da importancia.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Lo conocen, pero no le dan importancia.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Considero que ya lo hacen en aquellos eventos públicos (Campanadas, Cabalgatas, etc.). Informar ante eventos privados, debe corresponder a la Organización como un aspecto más de su Plan de Seguridad y Emergencias.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 56: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Información sobre todos los aspectos, medidas de seguridad, afecciones al tráfico, entre otras.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, cada vez somos más lo que utilizamos estas herramientas para informar de eventos y sus afecciones al ciudadano.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

Sí, cada vez son más conscientes de su utilidad y se asignan estas tareas a miembros de la Policía específicamente.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, por informar al ciudadano de los eventos y cómo pueden actuar ante ellos.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 57: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Confianza e información veraz.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

No, es un aspecto que suelen abordar de manera burocrática centrándose en la parte lúdica del evento.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Puede que los responsables de seguridad sí, o al menos la intuyan, pero los encargados de la comunicación pueden no tenerlo como prioridad.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Aporta seguridad al participante, además de suponer en cierto modo una doble confirmación de la actuación en materia de seguridad, por un lado la elaboración de los planes y por otro la confirmación de la administración y su difusión.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 58: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Información, seguridad y conocimiento.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

Lo desconozco.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Lo desconozco.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, por prevención.

**Pregunta 8:** ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



## **Entrevista 59: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la seguridad alimentaria o sanitaria, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Moviliza gente, informa -aunque a veces mal- y difunde medidas de prevención.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

Depende de la organización, algunos sí.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

No siempre. En la mayoría de los casos no se transmite información relativa a la seguridad en grandes eventos.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Si. Primero porque somos profesionales de la seguridad sea donde sea. Facilita nuestro trabajo. Da información a la ciudadanía. Y porque somos un servicio público que estamos para velar y proteger la seguridad de todos/todas.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 60: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados al terrorismo, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Un efecto positivo. Los asistentes a grandes eventos suelen informarse a través de RRSS de todo lo relacionado con dicho evento. No solo en materia de seguridad, sino también en lo que se refiere a otros aspectos (medios de transporte para acceder, recomendaciones, etc.).

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, en términos generales, porque los propios organizadores (sean públicos o no) conocen el potencial de las RRSS. Deberían, incluso, incrementar ese uso de las RRSS para llegar a más público. Eso sí, siempre dentro de unos límites. Si se exceden, podrían generar el efecto contrario y crear una alarma indebida.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

Creo que sí que conocen esas posibilidades. El caso de "Madrid Arena" creó un antes y un después. Los responsables de seguridad se toman en serio su labor y las RRSS son un instrumento más para desarrollarla.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí. Nunca están de más recomendaciones a seguir. Las instituciones, policías y servicios de emergencias suelen ser tomados en serio por el público.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 61: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados al terrorismo, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Congresos / Conferencias / Foros.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Importante y adaptado a una era en la que las redes sociales son imprescindibles a la hora de facilitar información rápida y actualizada a cualquier nivel sobre lo que está sucediendo.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

No siempre porque en muchos casos la información que aportan suele ser lenta y tardía.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

No. Falta conciencia sobre la importancia de las redes sociales.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, es una forma de conocer los datos de fuentes oficiales y de forma fidedigna.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 3

## **Entrevista 62: Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil y Servicios Emergencia.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a la concentración de personas.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Celebraciones multitudinarias, Emergencias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Valoran positivamente el aporte de información, así como, el entender los riesgos sobre ciertas situaciones o cómo actuar en caso de una emergencia.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

Es mejorable. No todos los eventos usan sus perfiles en RRSS para mejorar y concienciar sobre medidas de autoprotección o actuación en caso de emergencia.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Existe cada vez más una concienciación sobre su uso como herramienta facilitadora en la transmisión de información y atención a consultas.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Sí. Acercar a la población medidas de autoprotección y/o recomendaciones en actos multitudinarios evitaría situaciones de riesgo y facilitaría el trabajo de los servicios de emergencia o personal encargado en el dispositivo de riesgo previsible.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5





## **Entrevista 63: Responsable de RRSS Seguridad Pública, Protección Civil y Servicios Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública, Protección Civil y Servicios Emergencia.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

En nuestro caso, además de consejos y recomendaciones, aportamos seguridad enseñando a los asistentes nuestro despliegue y el personal que destinamos al acto, lo que provoca un efecto de tranquilidad al comprobar la amplia presencia de servicios de seguridad y emergencias en cada evento.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No. Excepto en contados eventos, la organización no suele hacer un uso adecuado de sus RRSS para informar y comunicar en este aspecto. Quizás está demasiado extendida la creencia de que hablar de cómo actuar en caso de emergencia desde cuentas de RRSS del organizador del evento, no da "buena prensa" al mismo.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

Las conocen. No obstante, prefieren dejar este aspecto a las cuentas de organismos oficiales y pertenecientes a instituciones públicas dedicadas a la seguridad y emergencias.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Por supuesto. Nuestra principal premisa en RRSS debe ser trabajar en la prevención. Aún que ésta no nos genere tantos impacto, seguidores o repercusión como el trabajar directamente en la emergencia.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 64: Responsable de RRSS Protección Civil**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Protección Civil.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados al terrorismo, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias, Eventos Infantiles.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Dependiendo de la manera de expresar las pertinentes comunicaciones tendrán un efecto u otro. A día de hoy es una herramienta muy buena y potencialmente efectiva haciendo buen uso de ellas.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No. Sigue siendo un método de comunicación poco explotado, incluso grandes empresas son reacias a hacer uso de redes sociales.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No, evidentemente no todo el mundo hace uso de las RRSS ni conocen hasta que posibilidad de comunicación se puede llegar.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Si, por prevención y autoprotección.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 65: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

De seguridad y control por parte de las instituciones responsables.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No, porque todavía no se tiene conciencia de las posibilidades de las RRSS en la prevención.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No, unas veces por desconocimiento del sector, otro por la edad y formación de los responsables, otras por incultura, dejadez, etc.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, sin duda, para generar confianza de los asistentes en el evento y en los cuerpos de seguridad. Además se generan canales de información de confianza para cualquier otra cuestión.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 66: Responsable de RRSS Protección Civil**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Protección Civil.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Van adquiriendo un mayor grado de importancia.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

No, tienen otras prioridades.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Sí.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Si, de todo lo que suceda en el municipio, tanto eventos como incidentes.

**Pregunta 8:** ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?



Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 4

## **Entrevista 67: Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias**

**Cargo:** Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Genera seguridad.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

No, falta que se impliquen más en la información preventiva.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

No, es un campo que aún desconocen.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, es una de nuestras funciones, la labor preventiva.

**Pregunta 8:** ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 3
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 2
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



## **Entrevista 68: Responsable de RRSS Protección Civil**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Protección Civil.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados al terrorismo, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

El efecto que produce es muy grande, son grandes consumidores de información, ya que antes de contratar, comprar o hacer algo siempre consultamos en RRSS, con lo cual en temas de seguridad hay mucha gente que le gusta saber la autoprotección.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

Los organizadores no utilizan las RRSS y una buena cuenta en RRSS la tiene que gestionar un profesional no solo de la comunicación, sino también de la autoprotección.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No, no conocen lo que puede ayudar un video o simples consejos de autoprotección en el ámbito de los grandes eventos.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, importantísimos los consejos. La información sobre las medidas a adoptar en caso de emergencia soy muy útiles y la resiliencia es importantísima.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 69: Responsable de RRSS Protección Civil**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Protección Civil.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados al terrorismo, Sobre riesgos asociados a la seguridad alimentaria o sanitaria, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

No tiene el efecto que debería tener, puesto que no se apuesta por ello lo suficiente.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, por su rápida difusión.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Considero que sí, pero no se explotan.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Se dan pinceladas muy básicas, no debe darse la información al "enemigo".

**Pregunta 8:** ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



## **Entrevista 70: Responsable de RRSS Protección Civil**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Protección Civil.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la seguridad alimentaria o sanitaria, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Si se comunica de la manera adecuada, el efecto es positivo siendo un punto clave en la prevención y posiblemente en la intervención en caso de que se produzca una emergencia.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

No. En la zona en la que trabajo, los organizadores no toman suficientemente en cuenta la seguridad en los grandes eventos y mucho menos el uso de las RRSS e internet para tal fin.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

Sí que las conocen.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí. Complementando la información ofrecida por el organizador ya que si esa información viene por una fuente oficial de algún servicio de emergencia, creo que ayuda para que el público lo tome más en serio.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 2
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 71: Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias**

**Cargo:** Responsable de RRSS Servicios Prevención y Emergencias.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.), Sobre riesgos asociados a las instalaciones y equipamientos (electricidad, estructuras, etc.), Sobre riesgos sobre el tráfico.

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Mejora la sensación de seguridad, además de aportar información relevante para las personas que participan en los eventos.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

Creo que las organizaciones utilizamos en un 80% de los casos las RRSS para dar a conocer los efectivos utilizados, hacer balances de actuaciones y dar a conocer la participación de cargos institucionales. Y un 20% o menos en hacer comunicación práctica y relevante para el usuario.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No creo. Aunque se van solicitando cada vez más coordinación con los responsables de comunicación.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Creo que es una información relevante para las personas que participan. Las cuentas oficiales son fundamentales para dar credibilidad a la información de emergencias y no dar lugar a bulos. Aunque se pueden crear cuentas específicas de Emergencias.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 72: Responsable de RRSS Protección Civil**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil.

**Pregunta 1:** ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?

Protección Civil.

**Pregunta 2:** ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?

Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Evacuación en Emergencias, Accesos, Situación de los servicios de emergencias.

**Pregunta 3:** ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?

Eventos Musicales, Eventos Deportivos, Celebraciones multitudinarias, Eventos Taurinos, Fiestas Municipales.

**Pregunta 4:** ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?

Les da mayor seguridad e información.

**Pregunta 5:** ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?

Depende, algún servicio y organización sí, pero otros no.

**6:** ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?

No, porque si lo conocieran, lo usarían y lo aprovecharían más.

**Pregunta 7:** ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?

Sí, para evitar la propagación de bulos.

**Pregunta 8:** ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 73: Responsable de RRSS Seguridad Pública**

**Cargo:** Responsable de RRSS Seguridad Pública.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Ferias / Exhibiciones.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Aporta cierto grado de veracidad en la información que se difunde y evita "fake news" Por otro lado hay quienes de forma equivocada se creen todo lo que se dice sin verificar fuentes. Nosotros debemos ser más activos en dichos medios.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No. Vamos siempre a la cola en la utilización de éste tipo de recursos. Siempre se prioriza la información que se transmite a instancias superiores que al ciudadano sobre cualquier hecho. Por otro lado hay un control sobre todo aquello que publicamos.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No. Estos recursos son más utilizados por empresas para publicitar productos, que por empresas de seguridad o FFCCSE.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Si. Es imprescindible que la información provenga de fuentes oficiales creíbles. Ésta sería la única forma de evitar las falsas noticias.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 3
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 2
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5



## **Entrevista 74: Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Protección Civil, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la seguridad alimentaria o sanitaria, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

El de estar informados, por lo que traslada seguridad.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

No, suelen ser las instituciones, en nuestro caso, quien suelen comunicarlo los temas relacionados con la seguridad y consejos de prevención en grandes eventos.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

No.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Sí, porque están en contacto diario con la ciudadanía.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 5
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 4
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

## **Entrevista 75: Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia**

**Cargo:** Responsable de RRSS Protección Civil, Seguridad Pública y Servicios de Emergencia.

**Pregunta 1: ¿En qué tipo de organización/institución desarrolla sus funciones?**

Protección Civil, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios de Emergencia.

**Pregunta 2: ¿Sobre qué riesgos cree que se debe comunicar principalmente a los asistentes de grandes eventos?**

Sobre riesgos asociados a naturaleza/meteorología, Sobre riesgos asociados a la seguridad alimentaria o sanitaria, Sobre riesgos asociados a la concentración de personas, Sobre riesgos asociados a delitos contra propiedad o el patrimonio (hurto, vandalismo, etc.).

**Pregunta 3: ¿En qué tipología de grandes eventos desarrolla sus funciones?**

Eventos Musicales, Congresos / Conferencias / Foros, Ferias / Exhibiciones, Eventos Deportivos, Eventos Políticos, Celebraciones multitudinarias, Eventos religiosos.

**Pregunta 4: ¿Qué efecto cree que provoca la comunicación en RRSS e internet a los asistentes acerca de la seguridad de grandes eventos?**

Tranquilidad y percepción de seguridad.

**Pregunta 5: ¿Considera que los organizadores utilizan adecuadamente las RRSS e internet para comunicar sobre la seguridad de los grandes eventos? ¿Por qué?**

En la mayoría de los casos, no. Es necesario informar para hacer prevención en los riesgos asociados a la seguridad.

**6: ¿Considera que los responsables de seguridad de grandes eventos conocen las posibilidades de las RRSS e internet para comunicar sobre seguridad? ¿Por qué?**

Los responsables de seguridad probablemente no, pero debe existir un órgano en su staff encargado de la comunicación y sobre todo de la monitorización.

**Pregunta 7: ¿Considera que las cuentas oficiales de instituciones, policiales, de servicios de emergencias deben comunicar acerca de aspectos de seguridad de grandes eventos? ¿Por qué?**

Por supuesto que sí. Porque aunque la seguridad del evento sea responsabilidad de los organizadores, se trata de seguridad pública o colectiva de un evento que se realiza en un recinto, dentro de la ciudad. Por lo tanto, es necesario que informen y que se coordinen con los promotores.

**Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?**

Las respuestas se realizan en función del nivel de acuerdo o desacuerdo, señalando alguno de los valores: 1 como totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4 de acuerdo y 5 como totalmente de acuerdo.

- La seguridad es un valor que se tiene en cuenta a la hora de asistir a un gran evento: 4
- Las medidas de seguridad de grandes eventos han aumentado en los últimos años: 5
- La comunicación de las medidas de seguridad en grandes eventos ha aumentado en los últimos años: 4
- La comunicación e información sobre seguridad de un gran evento a través de internet y redes sociales son necesarias: 5
- Una mayor comunicación de la seguridad de un gran evento contribuye a una mayor sensación de seguridad: 5

